

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS LABO QC

- BOISSONS VÉGÉTALES
- COMPOSTEURS
- ORDINATEURS ULTRABOOKS



**High-tech
Batterie,
le maillon
faible**

**Vêtements
imperméables**

**Des substances
toxiques**



TEST

VÉLOS électriques



De 1500 à 3000 €

Ceux qui tiennent la route

L 12260 - 627 - F: 4,80 € - RD



DOM avion: 6 € • TOM: 720 XPF

Indépendant et engagé, votre magazine est, par ses tests, ses enquêtes et ses conseils pratiques, au cœur de vos préoccupations de consommateurs citoyens responsables.



QUE CHOISIR, c'est plus qu'un magazine !

C'est le mensuel de l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir**, 1^{re} association de consommateurs de France.

► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 135 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

► LE PARTAGE

Nous relayons vos témoignages, vos alertes et vos besoins pour que votre voix soit entendue.

► L'EXPERTISE

Nos experts décortiquent les marchés, analysent les nouvelles tendances de la consommation, mettent en lumière les abus et vous éclairent dans vos actes d'achat et vos décisions.

► L'ENGAGEMENT

Nos juristes saisissent les autorités compétentes et la justice pour faire cesser et sanctionner les agissements illicites, et obtenir l'indemnisation des victimes.

► L'ACTION

Nos lobbyistes interviennent auprès des pouvoirs publics et des professionnels pour faire évoluer la législation et la réglementation en votre faveur.

Nous sommes **indépendants** grâce à vous, **agissant** pour et avec vous !

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :



UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
0143485548. quechoisir@quechoisir.org

Yves Martin, Élisa Oudin, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction**: Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdelles, Gaëlle Desportes, Leslie George (QC en ligne) • **Conception graphique**: Agence MaGwen et Véronique Puviland • **Maquette**: Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesau, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo**: Catherine Métayer • **Infographie/maquette web**: Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens, Inès Schneider-Blanjard • **Ont collaboré à ce numéro**: Fabien Maréchal, Alia Orbec • **Documentation**: Frédéric Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Léa Girard, Aïssam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Sélia Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (directeur), Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Siemer, Juliette Vacant **JURIDIQUE**: Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines**: Véronique Couesnon (directrice), Aude Dauchy, Dominique Sarmiento Lopez, Michaëlle Schaubroeck • **Gestion de projets**: Régis Ghozlan (directeur) • **Informatic**: Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zahra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique**: Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Alia Mansouri **DIFFUSION/PROMOTION** • Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Daeulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommarrinh, Nicolas Schaller, Anaïs Wernle • **Courrier**: Brigitte Bouttier, Linissa Nait Mouloud **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE**: Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Baily, Christina Bamba, Magali Berthe, Caroline Bonnet, Lisa Charaf Zadah, Clémentine Chevkin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Jade Legrand, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marend, Krystèle Mensah, Emmanuelle Pozza, Samir Victor • **Service abonnements**: Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél.: 0155 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs**: MP Conseil • **Tarifs**: 1 an, soit 11 numéros : 46 € ; 1 an + 4 hors-séries : 64 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil • **Présidente**: Marie-Amandine Stévenin • **Vice-présidents**: Daniel Bideau, Marina Se-call-Bersinger – **Trésorier**: Jean-Pierre Jokiel – **Trésorier adjoint**: Arnaud Lajugie – **Secrétaire**: Michel Namy • **Conseil d'administration**: Philippe Balbastre, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermitte, Odette Mairey, Anne Morin, Ludivine Payraud, Philippe Quique, Marie-Christine Radenne ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby**: Olivier Andrault, Antoine Autier, Lucile Buisson, Mélissa Chevillard, Christelle Leduc, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Maria Roubtsova • **Action politique**: Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives**: Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Cléo Leyrat, Grégory Loison, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson **IMPRES** • Rotofrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépot légal n°144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier: Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



SOMMAIRE

N° 627 – SEPTEMBRE 2023

14
Projets locaux
La contestation s'amplifie

ZONE ROUGE



LABO QC



32

Vélos électriques
Des modèles au juste prix

40
Boissons végétales
Meilleures que le lait ?

LABO QC



DÉCRYPTAGE



53

Énergie
Le nouveau marché du gaz

Le numéro 626 de Que Choisir a été tiré à 470 600 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
L. HINI (PHOTO RETOUCHÉE) ; A. LECOMTE

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet de Marie-Amandine Stévenin

et les actions nationales

Les associations locales et leurs actions

10

12

ZONE ROUGE

Projets locaux • La contestation s'amplifie

14

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Placements financiers • L'assureur se fait tirer l'oreille

20

ALERTE

Vêtements, nappes...

• D'inquiétants polluants éternels

22

Encéphalite à tiques • Le risque gagne du terrain

25

Voitures neuves • Mais où sont-elles passées ?

26

Alimentation • Vers des contrôles privatisés

28

Prêts immobiliers • Frais de courtage abusifs

30

LABO QC

Vélos électriques

• Des modèles au juste prix

32

Composteurs • À vos marques, prêts, compostez !

37

Boissons végétales • Meilleures que le lait ?

40

Ultrabooks

44

Testé ailleurs

45

DÉCRYPTAGE

Cafés de spécialité

• À la recherche du goût et du sens

46

Se nourrir demain • Grâce aux élevages d'insectes ?

50

Énergie • Le nouveau marché du gaz

53

Huile d'olive • Une Lidl déclassée ou encensée

56

High-tech • Des batteries de problèmes

57

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60

TOUT S'EXPLIQUE

Copropriété

• DPE, DTG, PPT : on tente d'y voir plus clair

64

Emballages en plastique • Composter n'est pas recycler

65

Sinistres météo • Les règles de l'assurance

65

TRAIN-TRAIN

Le bon sens déraille

66



ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LECOMTE

Malhonnêtes, nous ?

Vraiment, les politiques sont impayables ! Depuis plusieurs mois, l'Observatoire de la consommation, un service de l'UFC-Que Choisir, surveille la valse des étiquettes dans divers secteurs. En cette période de forte inflation, qui écorne le pouvoir d'achat des ménages, les augmentations qu'il calcule, après avoir moulé des dizaines de milliers de prix, ne correspondent pas toujours aux chiffres officiels ; les premières étant souvent plus élevées que les secondes. Des divergences qui peuvent déclencher l'ire des professionnels et de nos gouvernements. Souvenez-vous de la polémique à propos des paniers anti-inflation de la grande distribution, au printemps. Alors qu'Olivia Grégoire, la ministre déléguée au Commerce, affirmait qu'ils avaient baissé « en sept semaines de 13 % »,

On nous critique, puis on nous suit...

l'UFC-Que Choisir publiait un bilan bien différent. Il concluait que, selon les enseignes concernées, l'évolution du coût de ces paniers oscillait « entre - 0,3 % et + 1,5 % ». Furieux, Bruno Le Maire, le ministre de l'Économie et de tutelle d'Olivia Grégoire, qualifiait alors dans les médias notre méthode de calcul de « malhonnête » (QCn° 626). En juillet, ce même Observatoire de la consommation rendait publiques les conclusions d'une étude sur les fournitures scolaires, qu'un grand nombre de parents achètent au début de l'été. Elle révélait que, par rapport à l'année précédente, les prix des stylos, cahiers, règles et compas avaient bondi, en moyenne, de 10 % (lire ci-contre). Autre temps, autre réaction gouvernementale. Reprenant ces résultats, Olivia Grégoire, toujours elle, a demandé à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) d'enquêter sans délai « sur les hausses de prix des fournitures scolaires ». « Malhonnête » un jour, référente un autre : quand l'UFC-Que Choisir sert aussi l'opportunisme de nos dirigeants... ♦

RESTRICTIONS D'EAU

VigiEau vous renseigne

Pour faire face à la sécheresse, voici VigiEau, une nouvelle plateforme gouvernementale qui permet de s'informer sur les éventuelles restrictions d'eau, où que l'on se trouve en France, et de connaître les écogestes à adopter afin de limiter sa consommation. Ce service fait partie des 53 mesures du Plan eau annoncé le 30 mars dernier par le président de la République, Emmanuel Macron. Il est le fruit d'une étroite collaboration entre la Direction de l'eau du ministère de la Transition écologique et les équipes de LaReserve.tech, un collectif de bénévoles qui s'engage dans la création d'outils numériques répondant aux urgences du moment.

« Les citoyens mobilisés par le collectif ont puissamment participé à la réalisation de VigiEau », a souligné Christophe Béchu, le ministre de la Transition écologique, lors de sa présentation. Fin juin, 68 % des nappes souterraines étaient en dessous des normales mensuelles et 19 %, à des niveaux très bas. Les situations s'avèrent très disparates sur le territoire. La façade atlantique, par exemple, s'en sort plutôt bien si on la compare avec le bassin parisien ou encore le couloir rhodanien. VigiEau est accessible à partir de l'application Météo-France ou sur Internet, à l'adresse Vigieau.gouv.fr. ♦

PRIX DES FOURNITURES SCOLAIRES

Le niveau monte !

Nombre de parents ont acheté en juillet les fournitures scolaires de rentrée. Hélas, ils ont probablement dépensé plus que l'an passé : + 10 %, selon nos relevés sur 13 types d'articles. Les marques de distributeurs ont légèrement plus augmenté que les nationales, respectivement + 11 % et + 9 %. La papeterie a été la plus impactée : l'inflation sur un an atteint 14 %, portée par la flambée de la pâte à papier. Le prix de la matière première des cahiers, feuilles et agendas a grimpé de 17 % entre le premier trimestre

2022 et le premier trimestre 2023, en France. Sur le marché mondial, les cours ont plus que doublé entre juin 2020 et septembre 2022, selon l'Insee. Ils ont ensuite reflué jusqu'en mai 2023. Mais ce recul n'a pas été répercute en rayon, comme le montre notre enquête (+ 30 % sur un an pour les feuilles à carreaux, par exemple). Notons d'autres fortes hausses pour le matériel d'arts plastiques comme la peinture et les pinceaux (+ 9 %), l'équipement scientifique, tels les règles et compas (+ 8 %), ou encore les feutres et stylos (+ 7 %). ♦





Les sénateurs souhaitent un encadrement des pratiques des firmes pharmaceutiques.

J. BUTTNER/DPA - PHOTONONSTOP

PÉNURIES DE MÉDICAMENTS

Le Sénat cherche le remède

Décidément, le sujet est sous les feux des projecteurs. Au début de l'été, la commission d'enquête du Sénat dédiée aux pénuries de médicaments a publié une trentaine de recommandations, dont toutes ont la même finalité : encadrer la liberté

firms ont tendance à délaisser au profit de traitements qui leur rapportent davantage. Améliorer la détection du risque de pénurie fait également partie des priorités, et cela passe par un meilleur contrôle des prévisions des groupes pharmaceutiques. Un chantier pour le moment sans pilote. L'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) agit une fois que le mal est fait. Illustration avec l'amende de 87 470 € infligée au laboratoire Zydus France pour n'avoir ni anticipé la faiblesse de ses stocks d'amoxicilline ni prévenu les autorités, en octobre 2022. La sanction, nécessaire, intervient six mois après le difficile hiver où il a fallu gérer l'absence d'antibiotiques dans les officines. ♦

Les labos délaisSENT les spécialités qui leur rapportent peu

laissée aux industriels de fabriquer ou non ceux indispensables à la santé de la population. Parmi les pistes, la relocalisation de la production de spécialités essentielles anciennes, que les

TUMEURS CÉRÉBRALES

Surrisques identifiés

Après la cyprotérone (Androcur), le nomégestrol (Lutényl) et la chlormadinone (Lutéran), trois autres progestatifs (des médicaments employés en gynécologie) voient leur responsabilité établie dans un surrisque de méningiome. De nouvelles données publiées par l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) montrent en effet que la prise prolongée (au moins un an) de promégestone (Surgestone), de médrogestone (Colprone) ou de

médroxyprogesterone (Dépo Provera) augmente de 2,7 à 5,6 fois la probabilité d'avoir à se faire opérer d'une tumeur au cerveau. Même si le méningiome est bénin, l'intervention n'a rien d'anodin. A contrario, les utilisatrices de dispositif intra-utérin (DIU) au lévonorgestrel (Mirena, entre autres), de progestérone et de dydrogéstérone semblent à l'abri. Pour le diénogest (Visanne et génératrices), indiqué dans l'endométriose, l'étude ne peut pas conclure. Comme il

TRAINS

Enquête en cours

es prix pratiqués par la SNCF suscitent le mécontentement. Dans le même temps, la concurrence gagne lentement du terrain. Après l'italien Trenitalia, c'est l'espagnol Renfe (photo) qui s'est lancé, cet été, sur le réseau ferroviaire français avec deux liaisons : Barcelone-Lyon et Madrid-Marseille. Dans ce contexte, une information sortie mi-juin est passée inaperçue. Dans un entretien accordé au *Parisien - Aujourd'hui en France*, Bruno Cœuré, le président de l'Autorité de la concurrence, est interrogé sur « les prix des billets TGV régulièrement pointés du doigt ». « Ce n'est pas quelque chose que l'on regarde actuellement », répond-il. En revanche, il y a une enquête en cours dans le secteur du transport ferroviaire de voyageurs et des perquisitions ont eu lieu le mois dernier. À ce stade, je ne peux pas vous en dire plus. »



O. CHASSIGNOLE/AFP

n'est remboursé que depuis peu, aucune donnée d'usage sur la période n'existe. Une communication visant les utilisatrices est prévue, sachant que l'arrêt d'un des progestatifs incriminés ne suffit parfois pas à stopper le risque de méningiome. En prendre un autre peut contribuer à faire grossir une tumeur naissante. Les médecins devront également établir et vérifier l'historique de prescription de progestatifs avant toute initiation ou changement de traitement. ♦

NOUVEAUX OGM

À l'avenir, pas tous étiquetés

Ni étiquetage ni évaluation des risques ! Bruxelles a présenté, le 5 juillet dernier, sa proposition de loi pour encadrer les nouvelles techniques génomiques (NGT). Celles-ci consistent à modifier l'information génétique des végétaux sans forcément y introduire un gène d'une espèce différente, comme c'est le cas pour les OGM de première génération. Si une évolution législative était devenue nécessaire pour intégrer les progrès de la science, la Commission européenne va plus loin et détricote la réglementation sur les OGM. Un beau cadeau aux firmes semencières... Dans ce projet, elle définit deux catégories de plantes NGT.

La première échappe à l'encadrement sur les OGM. Cela concerne les plantes obtenues par mutagénèse dirigée⁽¹⁾ et cis-génèse⁽²⁾. Argument : les mutations introduites proviennent d'espèces « croisables » entre elles. Ces NGT ne seront soumises à aucune analyse de risque, règle de coexistence avec les cultures non-OGM (en particulier en bio) ni étiquetage. En guise de traçabilité, une base de données « accessible à tous » doit être créée, pour autant qu'elle soit connue et compréhensible. Les consommateurs qui refusent les OGM ne pourront probablement plus les repérer.

La seconde catégorie serait soumise à une législation OGM « assouplie ». Une évaluation des risques se ferait « au cas par



Les consommateurs qui refusent les OGM ne pourront plus tous les repérer.

cas ». Il y aurait des plans de surveillance non systématiques et l'étiquetage serait probablement obligatoire... mais seulement au début. Car « *après un premier renouvellement, [leur] autorisation devrait être valable pour une durée illimitée* ».

Quant aux plantes NGT résistantes aux herbicides, dont la culture s'accompagne souvent d'une hausse de l'usage de produits phytosanitaires, elles seraient tenues de respecter la réglementation OGM. Le Conseil des ministres de l'UE ne s'opposera probablement pas à ce texte, la majorité des États membres y étant favorables. Les eurodéputés des groupes PPE (droite), Renew (centre droit) et de l'extrême droite, qui dominent le Parlement européen à eux trois, approuvent aussi la libéralisation des NGT. Les formations de gauche sont contre, mais elles ne font pas le poids face à ce bloc. ♦

(1) Mutagénèse dirigée: introduction *in vitro* de mutation connue à un endroit précis du génome.

(2) Cisgénèse: introduction d'un gène d'une espèce dans le génome d'une espèce proche.

ORIGINE DE LA VIANDE

Obligatoire pour la vente à emporter

À partir du 1^{er} octobre, tous les restaurateurs seront tenus d'indiquer l'origine des viandes de bœuf, de porc, de volaille et d'agneau. Cela concernait déjà, depuis le 1^{er} mars 2022, les restaurants, les cantines scolaires et d'entreprise, celles des hôpitaux et des maisons de retraite, etc. Un décret du 21 juin 2023 étend l'obligation aux professionnels ne proposant que de la livraison de plats ou de la vente à emporter. Comme pour la restauration en salle, seules les viandes achetées crues (donc pas celles déjà préparées ou cuisinées) devront spécifier leur provenance : pays d'élevage et d'abattage de l'animal, et son pays de naissance s'il s'agit de viande bovine (même hachée). Lorsque ces trois étapes ont lieu au même endroit, la mention « Origine: (nom du pays) » suffira. Quand elles se déroulent dans des pays différents et que c'est du bœuf, il faudra « Né et élevé: (nom du pays de naissance et nom du ou des pays d'élevage) et abattu: (nom du pays d'abattage) ». Enfin, pour le porc, la volaille et l'agneau, on précisera « Élevé: (nom du ou des pays) et abattu: (nom du pays) ». Cette mesure ne court que jusqu'au 29 février 2024.

COMPLÉMENTS ALIMENTAIRES

Les plantes peuvent nuire

« Une simple mention de la présence de plantes dans les compléments alimentaires peut être faussement rassurante», rappelle l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses). De fait, selon une idée bien ancrée et ne reposant sur aucune donnée tangible, les végétaux constituerait un moyen de se soigner aussi efficace qu'inoffensif. De nombreux compléments alimentaires en contiennent et bénéficient, à tort, de cet a priori favorable. Ils sont souvent

achetés sans les conseils du médecin, au mieux en se renseignant auprès du pharmacien qui tire profit de leur vente. Leurs notices sont en général succinctes et leur mise sur le marché est décidée sans évaluation préalable des risques. Or, certains peuvent en présenter, même s'ils sont consommés comme aliments ou sous forme d'infusion. L'extrait utilisé (graine, huile essentielle, poudre) change parfois la donne, et des personnes



(souffrant de certaines maladies ou enceintes, par exemple) sont plus susceptibles de subir des effets secondaires. L'Anses cite « *des allergies sévères ou des atteintes hépatiques potentiellement mortelles* ». Pour les éviter, elle a compilé les contre-indications et les interactions concernant 118 plantes sur Anses.fr/fr/content/complements-alimentaires-plantes-meilleure-information-des-consommateurs. ♦

Vu!

Cette rubrique est la vôtre. Si vous tombez sur des situations choquantes, des messages mensongers ou amusants, adressez-nous vos photos (en précisant le lieu et la date) et un commentaire en scannant le QR code ci-contre ou en envoyant un e-mail à redaction@quechoisir.org.



Démarchage aéroportuaire

Darfois, les démarcheurs sont là où on ne les attend pas. Le 13 mai dernier, à l'aéroport de Bucarest (Roumanie), l'un de nos journalistes apprend que son vol Wizz Air est décalé au lendemain. Près du comptoir de la compagnie où il exige une nuit d'hôtel (une obligation légale), on lui tend une fiche avec un QR code pour « l'aider à faire une demande d'indemnisation et obtenir 300 € ». Surpris, il corrige : « La réglementation européenne prévoit 400 €. » « Non, 300 € », lui répond-on. Sur le papier, il remarque alors le nom de FlightHelp.

(1) À l'instar de Wizz Air, qui ne répond plus aux demandes du Centre européen des consommateurs (CEC) depuis décembre 2021.

une société qui effectue, à la place des clients, ce type de réclamations auprès des transporteurs, moyennant 25 % de commission. Ce n'est pas illégal – cela peut même s'avérer utile quand on est confronté à des compagnies récalcitrantes⁽¹⁾. Un peu de transparence aurait toutefois été bienvenue, nombre de voyageurs ayant cru s'adresser directement à Wizz Air. Rappelons qu'en cas de retard important, d'annulation ou de refus d'embarquement, tout passager a droit à une compensation de 250 à 600 € selon la distance du vol.

Pentru orice zbor din ultimii 3 ani, fiecare pasager poate primi până la 600€*, indiferent de preț initial al biletului.
Dacă zborul dumneavoastră este anulat sau întârziat și călătorul dumneavoastră nu este în schimb, potrivit legii, dumneavoastră sunteți intitulat la o compensație de 600€.
FlightHelp îi poate ajuta pe oamenii să obțină o compensație de călătorie de către de multe ai plătit pentru bilanț, potrivit legii, și călătorul dumneavoastră nu este în schimb.
Este important să experimentați satisfacția și înțelepciunea noastră de către FlightHelp. Săptămâna trecută reprezentantul de la Serviciul Client, Cătălin Popescu, a spus că: "FlightHelp este o companie care încercă să îmbunătățească experiența călătorilor și să le ofere o alternativă sigură și eficientă la reclamarea călătoriei". Cu FlightHelp, obțineți imediat o recompensă proporțională și prioritată numărul unu este să ŢĂZI TURUL!
www.flighthelp.eu
Contact: +40 (786) 299 184

For any flight within the past 3 years, each passenger may receive up to 600€*, regardless of the original ticket price.
Dacă călătorul dumneavoastră este anulat sau întârziat și călătorul dumneavoastră nu este în schimb, potrivit legii, dumneavoastră sunteți intitulat la o compensație de 600€.
FlightHelp îi poate ajuta pe oamenii să obțină o compensație de călătorie de către de multe ai plătit pentru bilanț, potrivit legii, și călătorul dumneavoastră nu este în schimb.
Zbor întârziat sau anulat?
Compensare până la 600€
Delayed or cancelled flight?
Claim up to 600€
www.flighthelp.eu
Contact: +40 (786) 299 184

Des sociétés sont spécialisées dans la réclamation aux transporteurs à la place des clients.

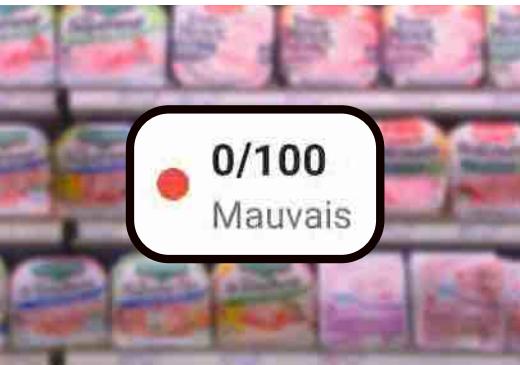
A. LECOMTE

CHARCUTERIES NITRITÉES

Tiercé gagnant pour Yuka

Et de trois ! Sans grande surprise, la cour d'appel de Paris a tranché, début juin, en faveur de Yuka et rejeté l'ensemble des demandes de la Fédération des industriels charcutiers traiteurs (Fict). Ce syndicat (qui défend les intérêts de petits fabricants, mais aussi de grandes marques comme Herta ou Fleury Michon) et deux entreprises du secteur (Le Mont de la Coste et ABC) avaient porté plainte contre l'application mobile pour « dénigrement » et « pratiques

commerciales déloyales et trompeuses », celle-ci alertant ses utilisateurs sur le danger de manger des charcuteries nitritées. Ils ont tous été déboutés en appel, après avoir gagné en première instance, et condamnés à verser à Yuka 60 000 € au titre du dédommagement des frais engagés dans les deux procès. Les juges ont estimé que « la réalité des risques entourant l'utilisation des additifs nitrés pour le consommateur peut être considérée comme avérée », et que « les questionnements relatifs à la sécurité des aliments et, notamment, le débat sur les additifs nitrés dans les produits de charcuterie [sont] un sujet d'intérêt général qui touche à la santé publique ». Les délibérés réaffirment également « le droit à la liberté d'expression ». L'appli Yuka est donc autorisée à infliger la note de 0/100 aux jambons, saucissons et pâtés contenant ce type de substances, à les qualifier de « mauvais pour la santé » et à renvoyer vers la pétition commune avec Foodwatch et La Ligue contre le cancer. ♦



ARRÊTS DE TRAVAIL

Coup de chaud

Le montant des indemnités journalières liées aux arrêts de travail a grimpé de 8,2 % en 2022 par rapport à l'année précédente. Selon l'Assurance maladie, cette hausse est due à l'augmentation de la population



active et au vieillissement des bénéficiaires (consécutif à l'allongement des carrières). La majoration des salaires a aussi sa part, car elle impacte le montant de l'indemnité mécaniquement. Enfin, la progression des dépenses est aussi causée (à 14 %) par un surcroît d'arrêts de travail.

FRUITS ET LÉGUMES

Sus aux emballages en plastique !

Sauf exceptions, tous les emballages en plastique sont bannis du rayon des fruits et légumes frais depuis le 1^{er} janvier 2022⁽¹⁾. Cette mesure, issue de la loi antigaspillage pour une économie circulaire (Avec) de 2020, vise à lutter contre la pollution plastique. Le décret était sous le coup de plusieurs requêtes en annulation pour « excès de pouvoir » de la part de l'industrie plastique et de l'agriculture productiviste. Le 9 décembre dernier, il a été retoqué par le Conseil d'État, mais pour des raisons opposées à l'intérêt des plaignants. La haute juridiction pointait surtout une trop longue liste de fruits et légumes exonérés de cette interdiction au motif qu'ils sont fragiles. Le ministère de l'Agriculture a alors retiré de la liste une quinzaine de végétaux (tomates, oignons, carottes, pommes de terre de primeur, choux de Bruxelles, haricots verts, raisins,



pêches, abricots...) dans un projet de nouveau décret soumis aux parties prenantes. Mais, surprise, dans sa version définitive, six d'entre eux ont subrepticement refait leur apparition : asperges, brocolis, pommes de terre de primeur, carottes de primeur, salades et cerises.

Or, ces produits sont souvent vendus en vrac. L'association Zéro Waste France déplore ce « *retour en arrière [...] qui va à l'encontre des attentes des citoyens et de l'urgence environnementale* ». Elle rappelle que le gouvernement avait clamé son ambition de supprimer « *plus d'un milliard d'emballages en plastique inutiles chaque année* ». L'objectif affiché ne sera vraisemblablement pas atteint. ♦

(1) Afin de permettre l'écoulement des stocks, les emballages peuvent encore être utilisés jusqu'au 31 décembre 2023 pour l'ensemble des fruits et légumes.

LÉGUMES BIOS

Serres chauffées, le retour

Malheureusement, la mesure n'aura tenu que quatre ans. Le 11 juillet 2019, l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao) avait interdit la vente, entre le 21 décembre et le 30 avril inclus, des légumes certifiés bios issus de serres chauffées. Pour des végétaux tels que le concombre ou la tomate, cela revenait à les prohiser, faute d'intérêt économique, car au 1^{er} mai, la production sous serres non chauffées est sur le point d'être récoltée dans le sud de la France. Cette disposition, proposée par le ministre de l'Agriculture de l'époque, Didier Guillaume, mettait fin à plusieurs semaines de polémiques entre puristes et productivistes. Elle penchait du côté des acteurs historiques de la bio, la Fédération nationale d'agriculture biologique (Fnab) et le Syndicat des transformateurs et distributeurs bios (Synabio).

Mais Légumes de France (une section de la FNSEA, le principal syndicat agricole) et Felcoop (section spécialisée de la coopération agricole) n'ont pas baissé les bras. En 2020, ces deux organisations ont attaqué la décision de l'Inao devant le Conseil d'État. « *La pratique du chauffage des serres au gaz contrevient de façon particulièrement manifeste aux principes généraux du règlement* », qui implique une utilisation responsable de l'énergie, le respect des cycles naturels et l'adaptation aux conditions climatiques locales, avait exposé la Fnab. Des arguments qui n'ont pas convaincu. Fin juin, la haute juridiction administrative a cassé les restrictions de



Le Conseil d'État a donné raison aux partisans de la production sous serres chauffées.

commercialisation de l'Inao pour « *excès de pouvoir* ». Elle a suivi l'avis du rapporteur public, qui estimait que l'institut « *était allé trop loin dans l'interprétation du règlement européen sur la bio* », comme l'avait alors relaté l'agence Agra Presse. ♦

TÉLÉSURVEILLANCE MÉDICALE

Acte pris en charge

A l'instar de la téléconsultation ou de la télécopie, la télésurveillance médicale fait partie, depuis le 1^{er} juillet, des actes remboursables. Elle repose sur la transmission de données de santé d'un patient au personnel médical qui le suit, via un dispositif numérique connecté qui les récolte en temps réel. Le professionnel peut ainsi surveiller l'état du malade et, au besoin, adapter sa prise en charge. Pour l'heure, seules quelques pathologies sont concernées : l'insuffisance rénale, respiratoire ou cardiaque, ainsi que les diabètes.

PRÉCISIONS

Dans l'article « Cures thermales : des soins incomplets » (QC n° 626, p. 9), le plaignant s'appelle Claude Didierjean, et non Petitjean (toutes nos excuses!). Il nous demande de préciser que les 2240 € d'indemnisation accordés par la cour d'appel de Dijon (21) sont « *loin de couvrir le montant des frais engagés dans cette procédure contre ValVital* ».

Baguette

Combien la payez-vous ?

Début 2023, les enquêteurs des associations locales de l'UFC-Que Choisir ont visité 581 grandes surfaces et boulangeries dans 46 départements. Ils ont relevé les prix des baguettes et vérifié l'évolution des tarifs depuis décembre 2022.

Le prix de la baguette blanche

s'élève, en moyenne, à 1,06 € en boulangerie, et oscille entre 0,98 et 1,20 € selon les points de vente. En grande distribution, il atteint 0,65 €, avec une variation de 0,29 à 1,10 €.

La baguette de tradition coûte, en moyenne, 1,22 € en boulangerie. Elle se vend de 1 à 1,40 € en fonction des magasins. En supermarché, son tarif moyen est de 1,02 € et fluctue de 0,75 à 1,30 €. Si depuis la fin de cette enquête, le prix du pain est, semble-t-il, resté stable, entre décembre 2022 et janvier 2023, il avait été majoré par 35 % des grandes surfaces et 44 % des boulangeries.

PIXBOX77; PHOTOKD; BRAD PICT/ADBE STOCK

Les Stats de Que Choisir



Source: Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir.

INFORMATION DU CONSOMMATEUR

Google mis à l'amende

Vous voulez réserver une chambre d'hôtel sur Google, malheureusement la plateforme vous présente des offres sans vous préciser si l'annulation est possible ? Vous cherchez une application mobile dans le Google Play, mais rien ne semble justifier le classement des résultats affichés ? Toujours sur le Google Play, vous laissez un avis sur une appli, il n'est pas publié et on ne vous explique nullement pourquoi ? Sachez que vous êtes un consommateur mal informé aux yeux du Code de la consommation. C'est ce qui a poussé la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) à infliger à Google Ireland (le siège européen de l'entreprise) une amende de 2,015 millions d'euros. Cette sanction fait suite à des contrôles, réalisés en 2021, qui ont révélé des pratiques pour le moins contestables. Il est ainsi reproché au géant américain :

Un défaut d'informations relatives aux critères de classement des résultats sur son moteur de recherche.

Une absence d'informations sur les conditions tarifaires des offres d'hébergement touristique (par exemple, le petit-déjeuner est-il inclus ou non dans le prix ?) proposées sur le module de recherche et de comparaison dédié.

Un manque d'informations en ce qui concerne les critères de classement des applications, la qualité de l'offreur (professionnel ou particulier) et les modalités de paiement et de règlement des litiges sur la boutique d'applications Google Play.

Le fait de ne pas communiquer à l'auteur d'un avis déposé sur le Google Play la ou les raisons ayant conduit au refus de sa publication. La DGCCRF tient cependant à préciser que, depuis ses contrôles, « une partie des manquements sanctionnés a été corrigée ». Mais pas tous ! ♦

CULOTTES MENSTRUELLES

Remboursement en vue

Le gouvernement a annoncé le prochain remboursement par la Sécurité sociale des culottes menstruelles. Un collectif de la filière textile française demande que seuls les articles fabriqués sur notre sol soient concernés. Alors qu'en toute logique, le premier critère à appliquer devrait être leur performance. Hélas, les résultats de notre test (QC n° 611) montrent que provenance locale et efficacité auraient plutôt tendance à être inversement corrélées.



A. LECOMTE

MARIE-AMANDINE
STÉVENIN
PRÉSIDENTE DE
L'UFC-QUE CHOISIR



NOUVELLE PRÉSIDENCE

Mêmes combats !

Al'heure de la crise économique et climatique, il est urgent de continuer à représenter les consommateurs et à les défendre, pour voir se concrétiser une société de consommation responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociaux, mais aussi accessible à toutes et à tous. Une tâche aussi passionnante qu'immense... Cette société de consommation responsable ne saurait reposer sur les seules épaules des Français, dont le choix est limité par l'offre des opérateurs économiques, dans un cadre légal et réglementaire souvent bien trop laxiste. Ainsi, aux côtés de nos associations locales, qui ont répondu présentes, nous avons temporairement fait disparaître les « o », « au » et « eau » des panneaux d'entrée de ville, afin de dénoncer la perte annuelle de 1 milliard de mètres cubes d'eau par an à cause des fuites dans les canalisations, souvent liées à l'absence d'un véritable plan de rénovation des réseaux (lire p. 12). Nous avons également épingle, aux côtés de 21 autres associations de 18 pays membres de l'Union européenne, les pratiques trompeuses des compagnies aériennes (lire ci-contre) qui, profitant des bonnes intentions de leurs clients, usent du greenwashing dans leur communication. Ce secteur n'est absolument pas en mesure, aujourd'hui, de limiter ses émissions de gaz à effet de serre, et les carburants « durables » pour les avions ne sont pas prêts à être commercialisés... Bref, le chemin est encore long. Aucun combat n'étant mené efficacement seul, soyons plus que jamais, chers lecteurs et lectrices, tous ensemble pour une consommation responsable ! ♦



Retrouvez les billets de Marie-Amandine Stévenin sur **QUECHOISIR.ORG**

Les actions **nationales**

GREENWASHING

Les plaintes volent en escadrille

Dans le cadre de son combat contre le greenwashing (ou écoblanchiment), l'UFC-Que Choisir a déposé, avec le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc) et 21 autres associations, une plainte contre 17 compagnies aériennes auprès de la Commission européenne. Ce que nous reprochons à ces acteurs du secteur ? De verdier abusivement leur image en instrumentalisant l'appétence des consommateurs pour des transports plus durables ! De fait, ils ont lancé des campagnes de communication insinuant

Non, l'avion n'est pas un mode de transport écolo

que l'avion serait un mode de déplacement à faible impact environnemental, voire favorable à la planète ! L'UFC-Que Choisir épingle en particulier Air France-KLM, qui propose une option très onéreuse (138 € sur un Paris-Copenhague) permettant de contribuer au développement de « carburants d'aviation durables ». Or, ces derniers ne sont toujours pas prêts à être commercialisés, et leur part dans le mélange utilisé pour les aéronefs sera de toute façon très basse au regard des objectifs récemment fixés par la législation européenne. Au niveau national, l'association a également saisi la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) avec la CLCV, une autre organisation de défense des consommateurs, afin qu'elle examine ces pratiques. ♦

Plusieurs compagnies, dont Air France-KLM, verdissent abusivement leur image.



L. WALLENDORFF/REA; L. GRANDGUILLOT/REA



AUTOMOBILE

L'AdBlue, un nouveau dieselgate

Pas moins de 2 000 automobilistes confrontés aux pannes liées à l'AdBlue – un additif indispensable au fonctionnement des diesels équipés de filtre à particules SCR – se sont plaints auprès de l'UFC-Que Choisir à la suite de son appel à témoignages. Certains conducteurs mentionnent même une récurrence des défaillances après réparation ! Face à l'ampleur du phénomène, l'association a saisi la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) afin que des investigations soient menées, et que les constructeurs concernés remboursent intégralement les réparations. En effet, il apparaît que le reste à charge moyen des victimes de ces pannes, rencontrées principalement sur des véhicules des marques Citroën et Peugeot⁽¹⁾, avoisine les 1 000 €. Loin d'être limités à l'Hexagone, ces problèmes avec l'AdBlue sont constatés ailleurs en Europe, notamment en Belgique, en Espagne et en Italie. Fort de près de 5 000 signalements recueillis sur tout le Vieux Continent, le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc) a lancé, parallèlement, une alerte auprès de Bruxelles. ♦

(1) Mais de nombreuses autres marques sont concernées, telles Audi, BMW, Dacia, Fiat, Ford, Hyundai, Jaguar, Jeep, Kia, Mazda, Nissan, Porsche, Seat ou encore Toyota.

Retrouvez notre appel à témoignages
sur Quechoisir.org

BOUTEILLES EN PLASTIQUE

Le gouvernement a repoussé à l'automne l'arbitrage sur la mise en place, ou non, d'une consigne pour le recyclage des bouteilles en plastique, mesure dénoncée par l'UFC-Que Choisir. L'Agence de la transition écologique (Ademe) vient de prendre position dans le même sens. Dans un récent rapport, elle souligne le caractère coûteux d'un tel dispositif. Selon ses calculs, améliorer la collecte sélective serait globalement moins onéreux que d'opter pour la consigne, laquelle engendrerait un surcoût de 100 à 300 millions d'euros – payé, in fine, par les consommateurs.

Oublions la consigne

De son côté, l'UFC-Que Choisir avançait, dans le cadre d'une communication avec le Cercle national du recyclage, le chiffre de 500 millions d'euros. À l'heure où le pouvoir d'achat des Français est malmené, l'exécutif s'entêtera-t-il à instaurer cette consigne qui fera grimper le prix des produits concernés ? L'association continuera à se mobiliser contre cette fausse bonne idée. Rappelons qu'en Allemagne, la consommation de bouteilles en plastique a explosé avec le lancement de la consigne... ♦

Une
mesure
ruineuse



FAUX SITES

Victoire contre les parasites

Très ferme, le tribunal correctionnel de Marseille a condamné les sociétés MT2M et ICARUS à 500 000 € d'amende chacune pour pratiques commerciales trompeuses (jugement susceptible d'appel) dans l'affaire dite « Visa » – de faux sites proposant des visas pour l'Australie, le Canada et les États-Unis. L'entreprise NES'ANT est, quant à elle, sanctionnée à hauteur de 100 000 €, pour complicité de pratiques commerciales trompeuses. Grâce à leurs plateformes web aux apparences officielles et bien référencées sur les moteurs de recherche, les dirigeants de ces structures ont trompé



des milliers de personnes qui cherchaient à effectuer une démarche en ligne. L'UFC-Que Choisir salue ces verdicts. Déterminée à lutter contre ces parasites, elle s'était constituée partie civile et avait demandé, en dédommagement, 1 € par commande passée pendant la période incriminée, soit 87 485 € au total. Le juge lui a accordé l'intégralité de la somme en guise de réparation pour l'atteinte portée à l'intérêt collectif des consommateurs. ♦

— Par MARIE BOURDELLÈS

EAU POTABLE Stop aux fuites

L'UFC-Que Choisir a lancé, au début de l'été, une campagne nationale sur les fuites du réseau d'eau potable. Mobilisées, les associations locales appellent les autorités à agir.

Avant de couler au robinet, l'eau parcourt un long chemin à travers le réseau de distribution. Mais il y a des pertes... Un milliard de mètres cubes se volatilise chaque année en France ! L'ampleur du phénomène varie d'un département à l'autre. Les bons élèves ne dépassent pas les 15% réglementaires de déperditions, quelques-uns se plaçant même sous la barre des 10%. Les zones rurales et de montagne sont les plus touchées, certaines comptant près de 40% de fuites. Des chiffres qui font frémir dans un contexte de sécheresse, car ce gaspillage

Un fléau invisible dont les citoyens ignorent l'ampleur

pourrait être évité. C'est pourquoi, le 27 juin, l'UFC-Que Choisir a lancé sa campagne nationale « La fuite en avant ». Elle vise à sensibiliser le consommateur sur ces litres d'eau disparaissant dans la nature. D'une part,



Pour alerter les habitants sur le fléau des fuites d'eau, les « o », « au » et « eau » des noms de villes en comportant ont été masqués.

notre association demande que les subventions des agences de l'eau soient destinées en priorité au renouvellement et à la bonne tenue des canalisations pour les petites communes, les plus concernées par la raréfaction de la ressource aquatique. D'autre part, elle réclame des montants d'aides à la hauteur de l'enjeu, en obligeant agriculteurs et industriels à contribuer plus équitablement au budget des agences, en application du principe préleveur-pollueur-payeur. Les associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir n'ont pas ménagé leurs efforts pour porter le message. Soixante-dix d'entre elles sont passées à l'action. Armés d'un ruban

adhésif ne laissant pas de trace après décollage, les bénévoles ont masqué, sur les panneaux d'entrée d'agglomération, les « o », « au » et « eau » des noms de villes qui en comportent. L'objectif ? Symboliser les fuites d'eau et interpeller la population à l'aide d'affiches et de flyers. L'AL de Saint-Cloud s'est rendue à Puteaux (92). « C'est un fléau invisible. Nous faisons le relais avec les citoyens qui ignorent son ampleur et n'ont pas accès à l'information », souligne Julie Cohen, présidente de l'AL. Alors, vous aussi, n'hésitez pas à vous mobiliser pour que les autorités agissent ! ♦

UFC-QUE CHOISIR

CONSOMMATION RESPONSABLE Des élèves de CM1 mobilisés

Début juin, l'UFC-Que Choisir de Paris-Ouest a pris ses quartiers aux Ateliers Gaïté, dans le 14^e arrondissement de la capitale. Ce centre commercial, inauguré en octobre 2022, a réservé une zone à l'exposition Photogâchis mise en place par l'association locale (AL) jusqu'à la fin juillet. Cet espace a également été le théâtre d'un rendez-vous conso, le 29 juin, avec des élèves de CM1. Venus de l'école élémentaire Delambre, située à proximité, plus d'une vingtaine d'enfants ont été sensibilisés à l'écoresponsabilité : réduction des déchets,

de la consommation d'eau et d'électricité, respiration d'un air sain chez soi... Tout un programme utile au cœur d'activités ludiques ! « Le jeu sur les écogestes leur a beaucoup plu, ils ont été très réactifs », se réjouit Dominique Le Bœuf, responsable des rendez-vous conso de l'AL. Les jeunes ont aussi participé à un atelier potager, organisé en partenariat avec l'enseigne Truffaut, et rempoté des fraisiers avec des professionnels du jardinage. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE PARIS-OUEST (75)



PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS

Excellent bilan

Comme chaque année, l'UFC-Que Choisir a dressé le bilan de son Printemps des consommateurs. Cette sixième édition a remporté un vif succès, avec 93 associations locales (AL) participantes dans toute la France et 200 actions menées. Réduction de l'utilisation de l'eau, focus sur l'alimentation équilibrée, prise de mesures antigaspi, présentation de l'application Quelproduit (produits alimentaires, cosmétiques et ménagers)... la consommation responsable était à l'honneur via des jeux, des conférences, des ateliers ou des porteurs de parole (QC n° 626). Mot d'ordre de 2023, la protection des données personnelles occupait



une large place. Dans le cadre de la campagne nationale de l'UFC-Que Choisir, lancée en début d'année, un travail de sensibilisation a été réalisé par diverses AL. Elles ont organisé un escape game, présenté le site Jenesuispasunedata.fr ou animé des conférences sur le vol d'informations personnelles ou les arnaques en ligne. Les bénévoles de la Charente-Maritime ont traité le sujet de la sobriété

numérique au cours de la « Semaine super nulle... en carbone », orchestrée par le collectif local Ouaaa !, engagé pour la transition écologique. Des moments d'échange qui continueront à fleurir bien après le printemps. ♦

UFC-QUE CHOISIR

CATASTROPHE NATURELLE

Au secours des victimes d'une tornade

Une tornade s'est abattue sur Bihucourt (62) le 23 octobre 2022 et, dans une moindre mesure, sur les localités alentour. Arbres couchés, voitures déplacées, toitures arrachées, maisons dévastées... c'est le triste bilan de la catastrophe. Près d'un an plus tard, certains habitants de cette bourgade de 370 âmes attendent toujours que des travaux soient effectués, voire que les assureurs terminent leur expertise. D'autres ne comprennent pas les subtilités de leur contrat d'assurance multirisque habitation (MRH), ou rencontrent des difficultés financières et psychologiques. En avril dernier, la communauté de communes Sud-Artois, alertée par ces dysfonctionnements, s'est rapprochée de l'UFC-Que Choisir de l'Artois et lui a exposé la situation. Celle-ci a alors organisé, mi-juin, en partenariat avec la mairie, une réunion publique dans la cour d'école du village. Le thème ? La MRH (les points



Près d'un an après la catastrophe, certains sinistrés ne sont toujours pas indemnisés.

clés, l'indemnisation, les conseils pour souscrire...). Administrés et édiles y assistaient. Depuis, comme il y a urgence pour nombre de dossiers, les bénévoles de l'association locale viennent en aide aux sinistrés en proie à des litiges avec leur compagnie d'assurances. Des cas très lourds à gérer vu l'importance des dégâts et, donc, des sommes en jeu. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE L'ARTOIS (62)

GARDE D'ANIMAUX

Contrat injustement renouvelé

Souhaitant faire garder son chat pendant l'été, monsieur H. souscrit un contrat avec la société Holidog, valable trois mois. Longtemps après, il constate que l'entreprise a effectué de nouveaux prélèvements sur son compte bancaire. Ponctuons qu'il n'a en aucun cas autorisées. Le prestataire lui indique qu'il s'agit du renouvellement du contrat, que le client annule aussitôt. Cependant, le professionnel refuse de lui restituer les sommes indus. Monsieur H. avertit l'UFC-Que Choisir de Nantes. Elle explique par courrier à Holidog que le particulier n'a pas été averti au moins un mois avant la fin du contrat de sa reconduction, comme la loi l'exige (art. L. 215-1 du Code de la consommation). La résiliation devient donc possible à tout moment et monsieur H. doit être remboursé dans un délai de 30 jours. Face à cet argumentaire, Holidog s'exécute enfin. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)

Chaque mois, des milliers de LITIGES sont traités par les associations locales de l'UFC-Que Choisir.

REJOIGNEZ NOS BÉNÉVOLES !



L'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs, compte près de 120 000 adhérents et 135 associations locales. Ses bénévoles sont essentiels. Actif ou retraité, spécialiste du droit ou non, nos portes vous sont grandes ouvertes !

Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (liste sur Quechoisir.org, onglet « Combats et litiges »).



ZONE ROUGE

PROJETS LOCAUX

La contestation s'amplifie

Construire des logements, créer un Ehpad ou un conservatoire... autant d'infrastructures utiles à la collectivité. Mais, un peu partout, les riverains s'opposent à ces projets. Un tour de France qui interpelle.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS

Les projets qui s'inscrivent dans le territoire proche ont toujours fait naître des contestations, des tensions entre l'intérêt général et l'intérêt particulier, connues sous le nom de syndrome Nimby⁽¹⁾, perçu comme honteux et égoïste. Ce qui change, poursuit Christian Le Bart, professeur de science politique à Sciences Po Rennes (35), c'est la légitimité de la défense du paysage, du cadre de vie contre le bétonnage. Ces valeurs environnementales subliment l'individualisme des riverains. Mais, en réalité, le rêve des propriétaires reste toujours d'être les derniers autorisés à construire.»

Alors, quand les élus décident de densifier l'habitat sur leur territoire afin éviter d'imperméabiliser des surfaces naturelles et d'accaparer des terres agricoles – autant de raisons écologiques louables qui devraient faire consensus –, c'est un peu partout la bronca. Du nord au sud et d'est en ouest, rares sont aujourd'hui les maires qui peuvent envisager de créer des équipements neufs sans se confronter à des adversaires ou même réhabiliter un lieu en déshérence sans rencontrer de vives protestations.

À Palaiseau (91), par exemple, le tout nouveau conservatoire de musique intercommunal a beau avoir été bâti sur le site d'une ancienne école fermée depuis 2011, il n'a pas échappé à la colère des habitants alentour. En hommage aux 13 tilleuls qu'il a fallu couper, ils se sont baptisés le Collectif des 13 tilleuls. Bien que la mairie ait prévu de planter d'autres arbres, ils ont exercé un recours devant le tribunal administratif de Versailles (78), mobilisé l'opposition municipale, en vain. La juridiction a rejeté le recours déposé





contre le permis de construire. Ouverte depuis septembre 2022, la structure accueille des enfants qui pratiquent la danse, la musique ou le théâtre, tout en apportant une touche de modernité discrète au quartier.

LA LUTTE CONTRE LES NOUVEAUX LOGEMENTS

C'est encore parce que des riverains refusent l'abattage d'arbres que se monte à Saint-Leu-la-Forêt (95) l'association Amis des cèdres. En 2018, un programme immobilier prévu au cœur d'un parc privé les fait sortir de leurs gonds, même s'il garde les deux vénérables cèdres présents sur la propriété. Ils lancent un recours contre le permis de construire d'Ogic, le promoteur, devant le tribunal administratif de Pontoise. Qu'ils perdent. Depuis, l'association soutient les personnes concernées par un projet urbain et tente de contrecarrer la plupart. «À Saint-Leu, il y a environ 15 000 habitants. L'objectif est d'atteindre 20 000. La verdure et les arbres disparaissent au profit du béton, le côté village attrant et tranquille se perd. En 20 ans, la ville s'est dégradée», dénonce Amine Kaghad, son président.

«On dispose de peu de terrains à bâtir et on souhaite le zéro artificialisation des sols, répond Sandra Billet, la maire. On détruit des locaux vétustes pour reconstruire du neuf avec des espaces verts. En centre-ville, on démolit des logements insalubres et de vieux garages afin de réaménager, avec une place piétonne, de l'habitat neuf et des commerces. La population attend ce projet avec impatience, les recours de l'association n'entraînent que des retards, c'est très politique.» Son directeur de cabinet ajoute que la commune ne vise pas les 20 000 habitants. Le schéma directeur anticipe de passer de 16 000 actuellement à 17 000 à l'horizon 2030.

Halte à la disparition de la verdure

Saint-Leu ne fait pas figure d'exception, les nouvelles constructions suscitent un peu partout des vocations protestataires. À Dijon (21), le projet du bailleur social Habilis d'installer, dans un quartier résidentiel, 11 maisonnettes avec chacune un garage accolé, déclenche l'ire des habitants. Ils préfèrent garder les jardins, rachetés par la métropole, sur lesquels elles doivent être construites. À Fontainebleau (77), des riverains de la rue Royale s'insurgent contre une résidence qui prendrait la place d'un ancien siège social et de son jardin, même si 40 arbres y seront épargnés sur les 52 qu'il compte et 18, ajoutés. Du côté de Besançon (25), d'autres s'émeuvent de la future implantation de deux petits immeubles dans le quartier Brégille, qu'ils jugent «pas du tout adaptés» à leur zone pavillonnaire.

>>>

>>> On pourrait multiplier ces exemples, tant l'arrachage d'arbres ou la disparition de coins de verdure provoquent désormais de violentes réactions. «*On pense de moins en moins à l'intérêt général et la montée de l'écologie s'applique à tout*, constate Jean Viard, sociologue et directeur de recherche à Sciences Po. *Personne ne l'avoue, toutefois la contestation constitue aussi un moyen de négocier de l'argent. Et puis, l'objectif 2050 de neutralité carbone, c'est très loin. Alors, les gens s'emparent de la lutte contre le changement climatique à leur niveau. Comme chaque construction a un impact, on s'oppose à tout. Agir pour bloquer un projet local donne le sentiment de lutter concrètement contre le réchauffement. L'enchaînement des phénomènes météorologiques extrêmes cause une angoisse légitime, elle modifie le rapport au temps et à l'espace.*»

«Comme toute construction a un impact, on s'oppose à tout. Agir pour bloquer un projet local donne le sentiment de lutter concrètement contre le réchauffement.»

JEAN VIARD Sociologue et directeur de recherche à Sciences Po

DES CHARTES POUR APAISER LES TENSIONS

La contestation se joue parfois à plus grande échelle. À Rennes, chaque projet urbain ou presque donne lieu à la création d'un collectif d'opposants. «*La ville a choisi le zéro artificialisation nette, ce qui signifie que celle-ci se renouvelle sur elle-même, explique Marc Hervé, premier adjoint délégué à l'urbanisme. Les nouveaux logements s'implantent à proximité de ceux qui existent. On remplace en général quelques maisons par des immeubles de cinq à sept étages et on densifie, afin de créer 1 700 habitations par an. C'est notre combat pour le droit à la ville pour tous. Il est social, mais également écologique car nous renonçons à l'étalement urbain.*»

Les promoteurs ont dû accepter la création d'une charte Construction et citoyenneté. Elle leur impose d'aller voir les riverains avant la demande d'un permis de construire, en organisant des ateliers, une concertation ou une simple réunion d'information, en fonction de l'importance du programme. «*Si les projets heurtent moins, on a toujours autant de contentieux, précise Marc Hervé. Les mouvements de contestation sont légitimes, personne n'a envie d'un immeuble à côté de sa maison. Cette charte permet néanmoins d'améliorer les projets en tenant compte de certains verbatims des habitants.*» Les promoteurs ont une autre obligation, affecter 20% de la superficie au bail réel solidaire. Ce dispositif donne la possibilité aux classes moyennes qui y travaillent d'acheter dans Rennes à 2 055 € le mètre carré, alors que le prix de vente moyen s'élève à 5 000 €.

Un seul riverain bloque tout

À Brest métropole (29), la situation est certes moins tendue, mais la mobilisation d'un seul riverain très motivé et capable de dépenser plus de 20 000 € en honoraires d'avocat et frais de justice a suffi à bloquer un projet pendant plusieurs années. «*En 2015, nous avons découvert un grand panneau annonçant un programme immobilier haut de gamme, Les perles de Saint-Marc, sur l'espace boisé en partie classé qui*



À Brest (p. 16-17), une association particulièrement active s'oppose à plusieurs programmes immobiliers au nom d'un « urbanisme durable ».

jouxe notre jardin. Nous avons déposé un recours gracieux aux côtés d'autres riverains, sans résultat», déplore Thérèse Bail, qui s'est alors engagée avec son mari dans un long parcours judiciaire. Les époux ayant été déboutés par le tribunal administratif, ils ont saisi la cour administrative d'appel, sans plus de succès. Et poursuivi jusqu'au Conseil d'État, qui a rejeté leur pourvoi en avril 2022. Fin de l'histoire? Non! Considérant que cette décision a été rendue «sur pièces fausses», ils ont exercé un recours en révision, à son tour rejeté en avril 2023. La procédure a duré... huit ans! Thérèse Bail est aussi porte-parole de l'association Au pied du mur, qui se dresse contre de nombreux projets sur le territoire de Brest métropole. «Nous défendons une vision partagée d'un urbanisme durable issu de la concertation avec les habitants et offrant une mixité sociale. Nous voulons des logements à coût abordable dans les constructions haut de gamme, indique-t-elle. Nous épaulons les riverains qui intentent des recours contre les projets que nous contestons. Hélas, à une exception près, nous n'obtenons pas gain de cause devant la justice administrative.»

Cette exception concerne le projet immobilier en surplomb du vallon de Stang-Alar, un parc public de 40 hectares, poumon vert de Brest, qui abrite le conservatoire botanique et son immense jardin. Lorsque les habitants les plus proches de ce quartier résidentiel découvrent le programme d'Iroise Promotion, deux bâtiments de quatre étages chacun, ils voient rouge et fondent l'association SaveStangAlar. Déboutés par le tribunal administratif, ils lancent une requête devant la Cour administrative d'appel de Nantes (44), qui, en 2020, leur donne raison en annulant le permis de construire. L'instance estime que «la volumétrie du projet apparaît disproportionnée et en rupture par rapport au type et >>>



C. LE GUEN/LE TELEGRAMME - P. CHAPIN/LE TELEGRAMME-MAXPPP



VAUCLUSE

Une terre de recours

Directeur de recherche en sociologie à l'Institut national de la recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae), Romain Melot a codirigé une étude sur les 300 recours contentieux exercés dans le Vaucluse à l'encontre des permis de construire sur une période de cinq ans. Financée en partie par l'Agence d'urbanisme Rhône Avignon Vaucluse, elle a fait l'objet d'une convention avec le tribunal administratif de Nîmes (30). L'équipe a eu accès aux 1247 arguments de droit soulevés dans l'ensemble des recours, une vraie mine d'or. Le choix du Vaucluse ne doit rien au hasard. Il compte parmi les départements connaissant le plus grand nombre de litiges en matière de permis de construire. «On s'attendait à trouver surtout des recours de riverains qui veulent conserver leur cadre de vie. Nous avons eu la surprise de découvrir que ces actions étaient engagées pour moitié par le préfet, souvent en référé, contre des permis délivrés par des édiles peu regardants dans des zones naturelles ou agricoles, ou encore dans des zones exposées à des risques d'inondation», souligne Romain Melot.

Le préfet en première ligne

Au vu des jugements, le préfet obtient beaucoup plus souvent l'annulation des permis contestés que les riverains. Il est vrai qu'entre les crues dévastatrices, les milieux naturels protégés et la forte pression de l'étalement urbain sur les terres agricoles, le Vaucluse cumule les difficultés et les actes contraires à la légalité. «Nous pensons que les maires étaient plus sélectifs dans l'attribution des autorisations», reconnaît le chercheur. Les riverains occupent la deuxième place en matière de dépôts de recours. Ils sont en général propriétaires de maisons individuelles situées en périphérie de petites communes, parfois en habitat diffus. Soit le maire a rejeté leur demande de permis et ils contestent la décision, soit ils refusent de voir l'habitat alentour se densifier ou le bâti existant s'étendre. En clair, ils défendent leur cadre de vie. Leurs arguments ciblent les nuisances dues au trafic routier, le réseau de voirie insuffisant, les prescriptions architecturales inadaptées et la non-conformité au plan local d'urbanisme ou au Code de l'urbanisme. Si les annulations de permis de construire requises par les riverains sont très minoritaires, ces arguments-là laissent plus de chances de réussite aux requérants que les vices de forme.

>>> au gabarit des constructions avoisinantes, de sorte qu'elle ne peut être regardée comme cohérente avec celle des constructions voisines».

Étalement ou densification ?

La métropole a, depuis, revu la règle du plan local d'urbanisme (PLU) concernant les hauteurs admissibles sur les terrains en pente et durci ses exigences. «Le PLU autorise 1 300 nouveaux logements chaque année. Nous accompagnons les porteurs de projets avant le dépôt de permis de construire afin qu'ils s'adaptent au contexte», déclare Tifenn Quiguer, vice-présidente à l'urbanisme de Brest métropole. Dès que l'on a des prémices de remontées citoyennes, on tente la médiation. Le recours n'est pas anormal. Ce qui me pose problème, c'est l'opposition systématique. Plus de 80% de la production d'habitations se fait sur la ville, on ne peut pas tenir un discours contre l'étalement urbain tout en refusant la densification.» Pour apaiser les tensions, Brest métropole vient de publier une charte d'urbanisme négociée entre un panel d'habitants tirés au sort, des associatifs et des professionnels de la construction. Dorénavant, les promoteurs réuniront des riverains et des experts avant de demander des permis de construire.



À Poligny (39), grisée par son succès contre le projet de Center Parcs prévu sur les hauteurs de la ville, l'association Le pic noir se mobilise contre la construction d'un Ehpad privé sur le terrain d'une école désaffectée. Toutefois, compte tenu de ses statuts, qui portent exclusivement sur l'environnement, elle a renoncé au contentieux et passé le relais à Décidons Poligny, une association fondée par des conseillers municipaux d'opposition.

LE REFUS DES MAISONS DE RETRAITE

L'implantation de maisons de retraite cristallise, elle aussi, toutes les passions. Des mouvements de contestation qui ont de quoi surprendre puisque ces structures sont destinées aux personnes âgées touchées par une perte d'autonomie vivant dans les localités concernées.

Bar-le-Duc (55) avait besoin d'un nouvel Ehpad. Il a été décidé de l'installer à la Sapinière, un espace naturel communal de la Côte Sainte-Catherine. Aussitôt le projet connu, des habitants ont monté le collectif Sauvons la Sapinière. «Il s'agit du poumon vert du quartier, un lieu de vie qui rassemble toutes les générations», justifient-ils. Ils ont beau se démener, l'établissement ouvre en 2022. Il compte 141 chambres et remplace des sites devenus vétustes. Édifié grâce à un partenariat public-privé local, il fait la fierté des élus. «Il est à la fois un espace de vie, de soins, de travail et d'accompagnement», a souligné Martine Joly, la maire, lors de son inauguration. Et les riverains ? «Nous avons perdu un hectare d'espace vert où les enfants aimaient jouer, regrette un des membres du collectif. Il est prévu d'en créer un autre à la place d'immeubles qui ont été démolis, on l'attend.»

«Lorsqu'il y a débat ou réunion publique, les projets sont déjà ficelés, ils tombent d'en haut. Les contestataires ne comprennent pas, ils s'y opposent.»

STÉPHANIE DECHEZELLES Professeure de sociologie à l'université de Pau (64)

Mon jardin, ma bataille

Trois riverains ont enchaîné les procédures afin de faire annuler le permis de construire d'une résidence pour seniors à Bourges (18). Leur recours a été rejeté par le tribunal administratif d'Orléans (45), puis par la cour administrative d'appel de Nantes et, enfin, par le Conseil d'État. Cette dernière décision valide la création de la future structure, qui s'établira sur la friche industrielle d'un grossiste en plomberie ayant quitté les lieux en 2015. Nul doute que le projet améliorera l'esthétique du quartier. Si des habitants ont invoqué le manque de parkings et le non-respect du plan local d'urbanisme, leur rejet concernait en fait l'emplacement des fenêtres de futurs logements, tout près de leurs jardins.

«Quand le lotissement du Margery a été bâti en 1970, un espace vert a été réservé pour les jeux des enfants et un terrain de boules.

Des arbres ont été plantés autour. Tout le monde s'y retrouvait, mais les petits ont grandi et ils ont quitté les lieux. Le quartier a vieilli, reconnaît Robert Schimpf, qui habite depuis 53 ans dans ce secteur de Sanvignes-les-Mines (71). Même s'il est peu fréquenté, cet espace fait partie du voisinage et nous garantit la vue sur les alentours.» Alors, dès qu'il a su



À Bar-le-Duc, la construction d'un Ehpad sur le site de la Sapinière a provoqué l'ire de riverains privés du poumon vert de leur quartier.

que deux pavillons destinés aux personnes âgées dépendantes allaient y voir le jour, il a lancé l'association Bien vivre au Margery avec des voisins afin de défendre ce coin de verdure. Mais la mairie, qui a la charge de l'entretien du terrain, a refusé d'envisager d'autres options.

Le permis de construire d'une résidence pour séniors à Cholet (49), affiché sur le portail d'une grande propriété située dans une impasse, a mis le feu aux poudres. Les habitants installés depuis une quarantaine d'années en face, dans des maisons mitoyennes, considèrent ce projet comme une catastrophe. Idem à Carcassonne (11), où un bras de fer s'est engagé entre des riverains et la société de promotion qui va bâtrir un ensemble de 108 appartements sur un ancien site d'EDF-GDF. Ils s'inquiètent pour leurs jardins partagés, partie intégrante de la vie de quartier. «*Ils seront préservés*», a annoncé le promoteur, sans convaincre les plus réticents.

Voisins-le-Bretonneux (78) n'échappe pas au phénomène. Des riverains de la résidence Joli Pré sont vent debout contre l'agrandissement de la maison de retraite du quartier où il est prévu d'ouvrir une unité Parkinson de 14 chambres. Ils veulent préserver la vue et la tranquillité que le jardin de l'Ehpad leur garantit depuis toujours. Une médiation est toutefois en cours entre les parties. On pourrait aussi parler des parcs photovoltaïques. Tandis que le gouvernement fait la part belle au solaire dans son plan de développement des énergies renouvelables, que leur faible hauteur les rend beaucoup plus discrets que les éoliennes, ils suscitent presque autant de résistance qu'elles.

Deux visions antagonistes

Ces oppositions ont beau être très diverses, un même argument revient dans la bouche des riverains contestataires, que l'on peut résumer ainsi: «*On a découvert le projet au détour d'un panneau, aucune consultation préalable n'a été organisée, il*



Des « bobos » antibio

L'affaire laisse pantois. En 2018, à Adainville, petite localité en lisière de la forêt de Rambouillet (78), Fabien Le Coidic et Agathe Guérin (photo), fermiers en bio, décident de racheter 43 hectares à un confrère prenant sa retraite. Le projet du couple ? Y transférer ses chevaux et ses bretonnes pie noir, une race de vaches menacée d'extinction. Le maire et son équipe se réjouissent de l'arrivée d'une nouvelle exploitation bio et d'un ménage avec deux adolescents. Le permis de construire qui prévoit l'édification de hangars agricoles et d'une maison est validé, le plan de financement, bouclé. C'est sans compter les propriétés alentour, achetées par des « bobos parisiens » ayant les moyens de s'offrir une star du barreau, l'avocate Corinne Lepage, ancienne ministre de l'Environnement. Opposés à cet élevage, ils se lancent dans une procédure judiciaire qui se termine par un échec cuisant. Ce voisinage hors cru tente tout, y compris la lettre anonyme de menaces. Heureusement, les deux agriculteurs reçoivent le soutien de tous les élus, du village au département. Ils peuvent même, en attendant, prendre leurs quartiers au haras des Bréviaires, qui appartient au conseil départemental des Yvelines. «*C'était le pot de terre contre le pot de fer, mais nous avons tout gagné, le projet peut enfin se lancer, se réjouit M^e Timothée Dufour, défenseur du couple. La justice a reconnu le droit de mes clients à s'installer en dépit de l'opposition de puissants.*»

V. WEBER/LE PARISIEN-MAXPPP



n'y a pas eu la moindre information.» De leur côté, les élus défendent des projets structurants pour leur commune et répondant à ses grands enjeux, mettent en avant l'intérêt général face à l'intérêt particulier, la force du PLU adopté par la collectivité locale et la nécessité de construire sur la ville au lieu de continuer à s'étendre aux dépens des terres agricoles. Deux visions difficilement conciliaires.

«*Les gens ont beaucoup entendu parler de démocratie participative, de concertation locale, ils y ont cru, affirme Stéphanie Dechezelles, professeure de sociologie à l'université de Pau (64). Ils s'attendent à ce qu'on leur donne la parole avant que les projets soient finalisés. Or en réalité, il y a peu de coconstruction réelle ou de concertation locale. Lorsqu'il y a débat ou réunion publique, les projets sont déjà ficelés, ils tombent d'en haut. Les contestataires ne comprennent pas, ils s'y opposent.*» À méditer par les élus locaux... ♦

(1) Not in my backyard, une expression née aux États-Unis, que l'on peut traduire par «*pas dans mon jardin*».

ILS L'ONT VÉCU

FABIENNE BOURJOL
essaie de récupérer auprès de Generali les sommes que sa mère avait placées et dont elle doit hériter.



Assurance-vie, contrats de capitalisation... au décès du souscripteur, les assureurs peuvent tarder à remettre le capital investi aux bénéficiaires légitimes.

— Par ARNAUD DE BLAUWE



Fabienne attend toujours de toucher le capital de trois placements souscrits par sa mère.

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses
Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire,
75555 Paris cedex 11

Par e-mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org
Twitter  @UFCquechoisir



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

PLACEMENTS FINANCIERS — L'assureur se fait tirer l'oreille

Au moment de récupérer le montant d'une assurance-vie ou d'un contrat de capitalisation (lire l'encadré p. 21) au décès du titulaire, il faut parfois faire preuve de beaucoup de patience. Des assureurs peuvent traîner des pieds avant d'accepter de libérer les fonds, comme l'attestent les témoignages régulièrement adressés à *Que Choisir*. Est-ce «volontaire», ou est-ce parce que les bénéficiaires tardent à leur retourner les documents nécessaires? Laissons aux compagnies le bénéfice du doute.

Fabienne Bourjol, énergique et souriante septuagénaire, habite dans un quartier tranquille de Tours (37), ville où vivait également sa mère jusqu'à sa mort, en juillet 2022, à l'âge de 94 ans. «Mes trois autres sœurs n'y résident pas, précise cette retraitée de la fonction publique territoriale. Il n'est donc pas toujours facile de se coordonner pour régler l'héritage de notre mère.»

Un dernier morceau à liquider

La déclaration de succession déposée auprès de l'administration fiscale est datée de février 2023. Depuis, les quatre sœurs ont touché chacune ce qui leur revenait des assurances-vie souscrites par leur mère et se sont partagé le fruit de la vente de son logement. Toutefois, un «gros morceau» doit encore être liquidé: la perception des sommes déposées sur trois contrats de capitalisation, dont le montant total s'élève à plus de 130 000 €. «À la disparition de mon père, en 2014, notre mère a vendu la maison de campagne, poursuit Fabienne. Elle avait, par conséquent, des sous à placer, et s'est adressée pour cela à un conseiller en gestion de patrimoine de la Maif avec lequel notre père était en relation. Il a orienté maman vers Generali, qui lui a donc proposé d'ouvrir ces trois contrats.»

La notaire tourangelle chargée de la succession n'a eu aucune difficulté à les inclure dans l'actif de la défunte. Tout est donc en ordre de ce côté-là. D'ailleurs, dès novembre 2022, Generali prend contact par courrier avec les quatre sœurs. «Afin de procéder rapidement au paiement des contrats, écrit l'assureur, nous vous remercions de nous indiquer l'option fiscale à appliquer à l'opération de leur rachat.» Deux solutions sont en effet possibles: un prélèvement, qui libère de l'impôt sur le revenu (PLF), ou une intégration dans le montant des revenus assujettis à l'impôt. La compagnie leur demande en outre diverses pièces

Plus d'un an après le décès de sa mère, Fabienne n'a toujours pas reçu les fonds que Generali doit lui verser



La compagnie d'assurances réclame à nouveau des documents que la retraitée lui a déjà adressés.

(copie des papiers d'identité, RIB, attestation de notaire établissant la dévolution successorale...). Les sœurs s'exécutent. Pourtant, «*le mois suivant, nous avons toutes reçu la même lettre... qui commençait encore par une formule de sincères condoléances*, se souvient Fabienne. Mes sœurs ont alors “fait du zèle” et fourni un document qui n’était pas réclamé, en imaginant que cela allait accélérer le mouvement. Mais rien n’a bougé!»

Face à un mur

Depuis, les héritières se perdent en conjectures. Comment interpréter ce blocage? «*Nous n'avons aucune information. Les banques qui détenaient les assurances-vie de ma mère nous avaient communiqué un numéro de téléphone personnalisé, ce qui a facilité les procédures. Rien de tout ça avec Generali: nous nous retrouvons face à une tour sans porte*», relève Fabienne. Perdant patience, elle se tourne vers l’association locale de l’UFC-Que Choisir. «*J'ai été reçue par un monsieur qui connaissait le secteur de l'assurance. Lui aussi s'est heurté à un mur. Quant aux courriers recommandés expédiés à Generali, je n'ai jamais eu de retour.*» De son côté, Sophie, l'une des sœurs de Fabienne, ne reste pas les bras croisés. Elle appelle le représentant de la Maif qui a orienté sa mère vers ce placement, «*afin qu'il fasse avancer les choses ou, du moins, obtienne une explication sur cette lenteur.*» Le conseiller s'y serait engagé. Sollicité par Que Choisir, il n'a pas donné suite.

Fin juin 2023, Fabienne reçoit enfin une lettre à en-tête de Generali. La sortie du tunnel? «*Pas du tout, l'assureur exige à nouveau toutes les pièces que je lui aie déjà adressées! Je n'ai pas répondu, cela ne sert à rien.*» L'affaire tourne à la farce, la fratrie se sent impuissante. «*Que veulent-ils, à la fin?*» Deux semaines après la réception de ce courrier, nous rencontrons la retraitée et demandons à le lire: contrairement aux autres, il contient un numéro de téléphone à 10 chiffres et une adresse e-mail. «*Je ne m'en suis pas servi. À quoi bon?*», soupire Fabienne. Nous décidons néanmoins de courir notre chance. «*Generali bonjour. [...] Nous vous remercions de renouveler votre*

Contrat de capitalisation

Ce placement, qui peut être souscrit sans limite d'âge, ne dépend pas de la durée de vie du souscripteur.

Fonds en euros et unités de compte

Différent de l’assurance-vie, le contrat de capitalisation repose toutefois sur les mêmes bases. Les sommes versées sont investies en intégralité sur un fonds en euros (offre monosupport)⁽¹⁾ ou sur un mix entre fonds en euros et unités de compte (produit multisupport)⁽²⁾. Le rendement est fixé chaque année par l’assureur.

Au décès du souscripteur

Un contrat de capitalisation est géré librement ou sous mandat (par l’assureur). Son rachat total ou partiel est possible à tout moment. Contrairement à une assurance-vie, liquidée à la mort du souscripteur (versement des capitaux au bénéficiaire désigné), ce contrat entre dans l’actif successoral. Il est transmis aux héritiers en fonction de leur lien de parenté, et les droits de succession à payer sont soumis aux règles de droit commun. Ils sont calculés sur la valeur du contrat au jour du décès, déduction faite de l’abattement en vigueur selon le degré de parenté avec le défunt.

⁽¹⁾ Le support d’investissement est sécurisé: le capital, garanti, «grossit» avec les intérêts annuels définitivement acquis (effet cliquet). ⁽²⁾ Ces contrats (OPCVM, actions, obligations...) permettent de diversifier les investissements, avec une part de risque (pas de garantie de capital).

appel du lundi au vendredi de 9 à 12 heures.» Nous faisons un deuxième essai un peu plus tard, ce jour-là dans le créneau mentionné. «*Tous nos correspondants sont actuellement en ligne. Nous vous remercions de renouveler votre appel.*» Troisième tentative, encore une fois à la plage horaire indiquée: nouvel échec, et abandon définitif! Quant à notre courriel envoyé à Generali, il semble s’être perdu dans les limbes. À la mi-juillet, les quatre sœurs attendaient toujours de recevoir chacune 25% du solde des contrats de capitalisation dont elles ont hérité. Désespérant. ♦



VÊTEMENTS, NAPPES...

D'inquiétants polluants éternels

Que Choisir a recherché des PFAS, des substances chimiques préoccupantes, dans des vêtements de sport, des nappes antitaches et des imperméabilisants. Plus de la moitié des produits testés en contiennent.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS avec MÉLANIE MARCHAIS

L'acronyme PFAS désigne des substances omniprésentes dans notre environnement, les perfluorés et les polyfluorés. Il regroupe des milliers de composés persistants, bioaccumulables et très difficiles à éliminer, d'où leur dénomination de «polluants éternels». Quelques-uns sont déjà interdits par le règlement européen sur les polluants organiques persistants, tels le PFOA et le PFOS. En 2022, nous avions néanmoins décelé le premier dans 80% des poussières de logements analysées lors d'un test, et le second, dans 93% (QC n° 609). Le PFOA figure sur la liste des substances extrêmement préoccupantes de l'Union européenne, le PFOS est reprotoxique et soupçonné d'être cancérogène. De plus, avec ses nombreux dérivés, il fait partie des composants prioritairement visés par la directive européenne sur l'eau, compte tenu du risque de dégradation de l'état chimique et écologique des milieux aquatiques.

Environnement contaminé

Comme ils ne s'y dégradent pas en raison de la stabilité de leurs liaisons carbone-fluor, les PFAS sont tous toxiques pour l'environnement. Ils s'y accumulent depuis 70 ans, sans que l'on sache encore comment s'en débarrasser. Le traitement thermique semble une technique fiable permettant de les détruire, mais les experts débattent toujours pour savoir si une température de 900 °C suffit, ou s'il faut monter à 1300 °C... Si bien que la plupart des incinérateurs d'ordures ménagères sont susceptibles d'en rejeter. Quant aux stations

d'épuration, seules les mieux équipées les piègent, sans pouvoir les anéantir. L'élimination de ces composés n'en est qu'à ses balbutiements, alors que l'on continue à en produire, c'est pour le moins paradoxal... Une partie d'entre eux polluent les sols et la ressource en eau à proximité des sites industriels qui en fabriquent ou en utilisent. D'autres, plus mobiles, se dispersent dans l'environnement, à travers l'air ou les cours d'eau, et voyagent sur des milliers de kilomètres. On en détecte ainsi jusque dans les océans Arctique et Antarctique, c'est dire l'ampleur de la contamination. L'Agence européenne des produits chimiques (Echa) souligne que si l'on ne cesse pas d'en libérer, «ils s'accumuleront dans l'environnement, l'eau potable et les aliments».

Système immunitaire affecté

On ingère ces polluants via l'alimentation et l'eau, on les inhale via l'air et les poussières. Si les connaissances dont on dispose sont limitées, elles convergent pour leur attribuer des effets multiples et néfastes. «Les études portent sur les PFAS les plus employés, mais leurs précurseurs et beaucoup d'autres ont les mêmes propriétés, et sans doute les mêmes impacts sur la santé», affirme Fabrizio Pariselli, directeur de l'unité de prévention du risque chimique du CNRS. Ils peuvent provoquer une hausse du taux de cholestérol et réduire l'immunité. L'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) a établi que ceux que l'on retrouve dans l'eau potable, le poisson, les fruits, les œufs et les produits transformés à base d'oeuf diminuent la réponse du système immunitaire à la vaccination. On les suspecte d'entraîner des cancers, d'affecter le foie, la fertilité et le développement du fœtus. Ils risqueraient aussi de favoriser l'obésité et le diabète. En outre, plusieurs PFAS agissent comme des perturbateurs endocriniens. >>>

Les connaissances dont on dispose convergent pour attribuer aux PFAS des effets multiples et néfastes sur la santé



ALERTE



Nos analyses

Deux recherches ont été menées lors des tests. L'une porte sur 100 PFAS

identifiables et dosables : lorsque leur somme atteint 250 ppb, nous pénalisons les produits. L'autre mesure le fluor total, et quand sa teneur dépasse 50 mg/kg sans que des PFAS aient été détectés, nous demandons aux fabricants son origine.

6 VESTES IMPERMÉABLES

	APPRÉCIATION	PRIX
1 LAFUMA VESTE ACCESS JKT M POUR HOMME GOLD UMBER	★★	120
2 MC KINLEY (INTERSPORT) VESTE DE RANDONNÉE FEMME LASA BLEU MARINE	★	49,99
3 THE NORTH FACE VESTE DE RANDONNÉE HOMME EXTENT III SHELL NOIR	★	104,99
4 MILLET VESTE GRANDS MONTETS II GTX JW POUR FEMME DARK GREY	■	299
5 QUECHUA (DECATHLON) VESTE IMPERMÉABLE DE RANDONNÉE MONTAGNE MH500 FEMME MIEL ⁽¹⁾	■	60
6 SALOMON EXPLORE WATERPROOF VESTE SHELL POUR HOMME NAVY IRIS	■	100

(1) Produit en fin de série.

Trois vestes sont pénalisées : la Quechua, soit la marque emblématique de Decathlon (qui est en train de renoncer aux PFAS), avec 610 ppb, la Salomon, avec 400 ppb, et la Millet, enseigne bien connue des alpinistes, qui contient au moins 20 fois plus de fluor que les autres. Le fabricant affirme que cette teneur provient de sa membrane en goretex, composée de PTFE (téflon) expansé, susceptible en fin de vie de disséminer des PFAS dans l'environnement. Les vestes notées ★ comportent moins de 250 ppb de PFAS.

(1) Produit en fin de série.

6 PAIRES DE GANTS ET MOUFLES DE SKI ENFANT

	APPRÉCIATION	PRIX
1 REUSCH GANTS DE SKI ENFANT ENJOY GTX NOIR	★★	35
2 WEDZE (DECATHLON) MOUFLES DE SKI ENFANT 550 NOIR ET JAUNE FLUO	★★	20
3 CAIRN GANTS DE SKI ENFANT CERES J NOIR ET ROSE	★	16,09
4 LEKI MOUFLES KID'S LITTLE ESKIMO MITT SHORT NOIR	■	29,95
5 ROSSIGNOL MOUFLES DE SKI JR POPY IMPRIMÉ M FUSHIA ⁽¹⁾	■	33
6 ZIENER MOUFLES DE SKI BABY LANGELO BLEU	■■	35

(1) Produit en fin de série.

Les deux références sans PFAS et sans fluor prouvent qu'il existe des alternatives à leur emploi. À l'inverse, trois marques en contiennent trop. Les moufles de ski Baby de Ziener sont les pires, avec six fois

plus de PFAS que la limite jugée acceptable. Si la paire de Rossignol la dépasse de plus de trois fois, le fabricant assure basculer toutes ses gammes en « zéro PFAS ». Celles de Leki sont un peu moins contaminées.

6 PANTALONS DÉPERLANTS

	APPRÉCIATION	PRIX
1 ICEPEAK PANTALON DE RANDONNÉE FEMME BLOCTON DARK BLUE	★★	79,99
2 VAUDE WOMEN'S ELOPE SLIM FIT PANTS REGULAR PANTALON DE TREKKING NOIR	★★	109,95
3 FORCLAZ (DECATHLON) PANTALON DÉPERLANT ET COUPE-VENT DE TREK MONTAGNE MT900 HOMME BRUN KAKI ⁽¹⁾	★	60
4 PATAGONIA ALTVIA TRAIL PANTS REGULAR PANTALON DE TREKKING HOMME NOIR	★	119,95
5 COLUMBIA PANTALON HOMME RANDO TRIPLE CANYON FALL HIKE PANT NOIR	■	71,99
6 BLACK DIAMOND WOMEN'S ALPINE LIGHT PANTS PANTALON SOFTSHELL INK BLUE	■■	99,95

(1) Produit en fin de série.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

Vaude et Icepeak démontrent que le traitement déperlant peut être effectué sans recourir aux PFAS. Par contre, 3 500 ppb pour le pantalon Black Diamond, c'est une teneur absolument phénoménale qui explose tous les compteurs, alors que l'étiquette mentionne un traitement déperlant sans PFC, le nom longtemps donné aux PFAS. Inadmissible ! Le modèle Columbia, lui, pêche par une concentration trop haute, 980 ppb, et par une quantité trop élevée de fluor.



6 IMPERMÉABILISANTS

	APPRECIATION	PRIX AU LITRE
		€
1 BAMA SUPER PROTECTOR SPORT 400 ML	★★	29,98
2 FORCLAZ (DECATHLON) SPRAY RÉIMPERMÉABILISANT SANS GAZ 250 ML	★★	28
3 NST PROOF IMPERMÉABILISANT EN SPRAY POUR VÊTEMENTS IMPERMÉABLES 1000 ML	★★	34,99
4 COLLONIL CARBON PRO 300 ML	■■	39,67
5 ESTEX IMPERMÉABILISANT CUIRS, NUBUCKS, TEXTILES 200 ML	■■	59,95
6 MC KINLEY (INTERSPORT) IMPERMÉABILISANT ÉCOLOGIQUE 150 ML	■■	39,93

Nous avons analysé les liquides avant leur application sur les textiles, d'où des teneurs parfois élevées. Si la moitié des produits prouve qu'il est possible de faire sans PFAS, l'outil analytique utilisé par le laboratoire a saturé pour le Collonil et l'Estex,

qui en incorporent beaucoup dans leur formulation. Quant à l'imperméabilisant Mc Kinley d'Intersport, il ose se dire écologique alors qu'il contient des PFAS très persistants, qui ne se dégradent pas dans l'environnement et sont bioaccumulables. Hallucinant !

>>> Pourtant, ils demeurent très prisés des industriels, tant leurs propriétés sont précieuses. Ils confèrent aux produits une efficacité antiadhésive, antitache, imperméabilisante, déperlante, les rendent résistants à la chaleur ou encore étanches, selon les cas. On s'en sert donc un peu partout, dans des domaines aussi différents que les emballages alimentaires, les mousse anti-incendie, les cosmétiques, les textiles, les tapis, l'électronique, etc. En 2018, un test de *Que Choisir* sur les emballages des fast-foods avait mis en évidence leur présence dans des sachets en papier. Les PFAS les rendaient étanches à l'huile, à l'eau et à la chaleur (QC n° 568).

Réglementation minimalistre

Cette fois, nous avons ciblé des vêtements sportifs d'extérieur, gants et moufles de ski, vestes imperméables, pantalons déperlants, autant de textiles aux propriétés techniques susceptibles d'en comporter dans leurs membranes respirantes ou étanches, ou dans le traitement déperlant. Y ont été ajoutés des sprays imperméabilisants et des nappes antitaches. Si nous n'avons détecté aucun des PFAS prohibés, d'autres affichent des teneurs inquiétantes. En effet, lorsque certains font l'objet d'une proscription, ils sont remplacés par ceux restant autorisés et tout aussi performants pour l'usage. Recourir à «d'autres molécules PFAS à la toxicité méconnue, mais présentant les mêmes caractéristiques de persistance que la substance d'origine met les pouvoirs publics dans l'incapacité de vérifier que la substitution conduit à une réduction du risque», déplore un récent rapport sur la question

6 NAPPES ANTITACHES

	APPRECIATION	PRIX
		€
1 LA REDOUTE INTÉRIEURS NAPPE 150 X 150 CM IMPRIMÉE TROPIC	★	27,99
2 LINVOSGES NAPPE CARRÉE 160 X 160 CM PLEIN SOLEIL	■	89
3 SO'HOME (LA REDOUTE) NAPPE 150 X 150 CM IMPRIMÉE FLORENNE	■	29,99
4 COUCKE NAPPE 150 X 190 CM UNIE CAMBRAI GALET	■■	64,89
5 GARNIER-THIEBAUT NAPPE 174 X 174 CM MILLE GIVERNY BLANC	■■	198,99
6 SOLEIL D'OCRE NAPPE RECTANGULAIRE 160 X 270 CM RÉF. ALIX BLEU	■■	17,99

Cinq des six nappes analysées contiennent des PFAS. Ce n'est pas étonnant pour la Coucke et la So'Home (La Redoute), qui intègrent un « traitement téflon ». La première atteint 1980 ppb. La Soleil d'ocre, elle, affiche 440 ppb de précurseurs d'un PFAS cancérogène limité

à 260 ppb par la réglementation depuis peu. La Garnier-Thiebaut écope de ■■ avec 1490 ppb, et la Linvosges, de ■ pour 740 ppb. La seule sans PFAS détectables, la nappe Tropic de La Redoute Intérieur, comporte du fluor total, que le distributeur, interrogé, attribue au traitement antitache.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

de l'Inspection générale de l'environnement et du développement durable. Malgré leur nocivité, la réglementation qui s'applique aux PFAS s'avère minimaliste. Les quelques interdictions sont dérisoires face à la contamination environnementale et aux risques pour la santé.

Lente prise de conscience

En 2019, l'Allemagne a proposé une nouvelle restriction, qui visait le PFHxA et ses dérivés, autrement dit les composés identifiés dans nos analyses. L'Agence européenne des produits chimiques a rendu un avis favorable en 2021. Il est consternant de constater que ce renforcement de la réglementation n'a toujours pas abouti... Certains pays européens ont toutefois conscience de l'urgence de la situation. L'Allemagne, les Pays-Bas, la Norvège, la Suède et le Danemark ont travaillé trois ans sur une proposition de limitation de la production, de l'utilisation et de la mise sur le marché européen de l'ensemble des PFAS. Publiée pour consultation sur le site de l'Echa en mars, elle prévoit une période de transition de 18 mois et des dérogations concernant quelques rares secteurs. Ce projet est très strict sur les concentrations tolérées, il les réduit à 25 ppb (parties par milliard) par PFAS et à 250 ppb pour la somme de ceux contenus dans un produit. Soit une avancée phénoménale par rapport à l'indigence du règlement actuel. Il n'existe, en effet, aucune limite à leur présence dans les produits, hormis pour quelques-uns. Cependant, on ne peut pas espérer de progrès rapide, car il faut d'abord mettre tous les États membres d'accord... ♦



ENCÉPHALITE À TIQUES

Le risque gagne du terrain

L'encéphalite à tiques, transmise par leurs piqûres, est susceptible d'entraîner des séquelles durables. Les régions à risque s'avèrent plus nombreuses qu'estimé jusqu'ici.

— Par AUDREY VAUGRENTE

Généralement associées à la maladie de Lyme, les tiques portent d'autres bactéries et virus. Celui responsable de l'encéphalite à tiques (virus TBE), moins connu, risque pourtant de provoquer des séquelles à long terme, car il atteint le système nerveux central (le cerveau et la moelle épinière). En Europe, le nombre de cas signalés augmente. Dans l'Hexagone, la déclaration de cette pathologie est obligatoire depuis 2021, ce qui a permis à l'agence nationale Santé publique France d'établir un premier bilan après deux années de surveillance. Et celui-ci n'est vraiment pas rassurant: les territoires à risque sont plus vastes qu'estimé, de même que la période de transmission du virus. La plupart des cas sont liés à une piqûre de tique. Le deuxième mode de contamination le plus courant est alimentaire. Les ruminants infectés (en particulier les chèvres) excrètent le virus TBE dans leur lait, qui peut alors, s'il est consommé cru ou en fromage au lait cru, le transmettre à l'homme. S'il n'existe aucun vaccin pour l'animal, deux vaccins préventifs sont autorisés chez l'humain: Ticovac et

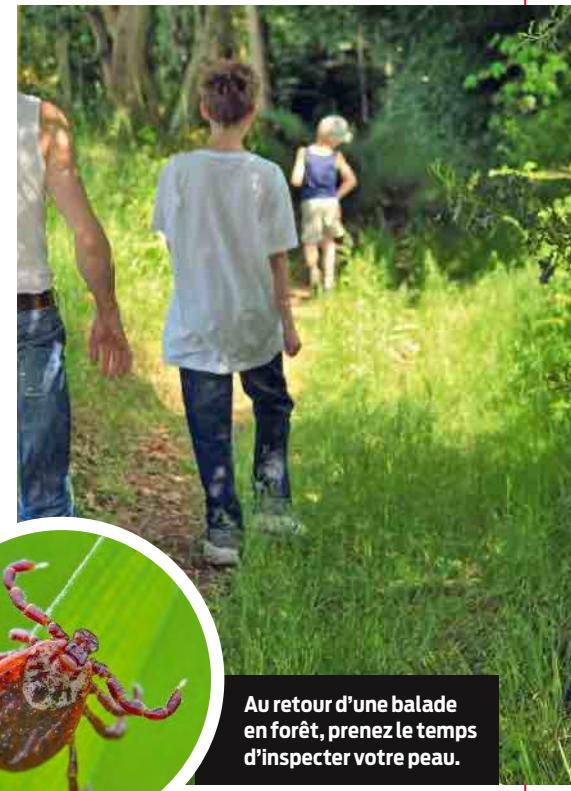
Encepur. Ils sont actuellement recommandés aux personnes prévoyant des activités de plein air en zone endémique – notre pays n'en fait pas encore partie.

Un périmètre inattendu

Cela pourrait changer au vu des données récoltées par Santé publique France. Entre mai 2021 et mai 2023, 71 cas d'encéphalite à tiques ont été déclarés; 10 d'entre eux faisaient suite à une infection à l'étranger. L'Alsace et la Haute-Savoie ont été identifiées comme des territoires de circulation du virus.

Toutefois, des contaminations ont aussi été signalées dans des endroits plus inattendus, tels que le massif du Forez – à cheval entre la Loire et le Puy-de-Dôme –, l'Ardèche ou encore l'Ain. Dans ce dernier département, c'est la consommation de fromages au lait cru distribués en circuit court qui est à l'origine de la majorité des cas.

Les infections, elles, correspondent à la saison d'activité des tiques (de mars à octobre), même si un pic s'observe en mai-juin. Cette période est plus étendue



Au retour d'une balade en forêt, prenez le temps d'inspecter votre peau.



INFECTION Quelles séquelles ?



Provoquée par un virus de la même famille que la dengue ou le virus Zika, l'encéphalite à tiques n'entraîne pas de signes cliniques dans 7 cas sur 10. Le reste du temps, elle est ressentie en deux vagues: la première phase comporte des symptômes

communs (fièvre, maux de tête, douleurs articulaires, nausées...) et la seconde reflète les atteintes du système nerveux central (troubles sensoriels et visuels, paralysie...). Si ces manifestations s'avèrent rarement mortelles,

60 % des patients hospitalisés ressortent avec des séquelles durables, parfois à vie. Le risque de complication est plus élevé chez les personnes âgées, celles souffrant de comorbidités affectant l'immunité et les très jeunes enfants.

que prévu, en grande partie à cause du réchauffement climatique. Avant de partir se promener en pleine nature, prendre les mesures de prévention usuelles est donc conseillé. L'application d'un répulsif antimoustique se montre efficace pendant plusieurs heures (lire notre test dans QC n° 615). Autres précautions: porter des vêtements longs et serrés aux chevilles, et éviter de marcher dans les herbes hautes. Au retour d'une balade en forêt ou dans un espace vert, il faut systématiquement inspecter sa peau. La prudence est aussi de mise chez soi. D'après une étude du programme CiTique, 28 % des piqûres sont survenues dans des jardins privés entre 2017 et 2019 – proportion qui a atteint 47 % en 2020. Enfin, lorsque l'on s'est fait piquer, la tique doit être retirée rapidement à l'aide d'un tire-tique ou, faute de mieux, d'une pince fine. ♦

VOITURES NEUVES Mais où so

Confinements, guerre en Ukraine... Depuis 2020, l'industrie automobile souffre. Une situation qui dure, avec des délais de livraison à rallonge et des consommateurs dans le brouillard.

— Par **YVES MARTIN**

Désormais, on ne se demande plus où sont passées les gazelles, comme le chantait Lizzy Mercier Descloux en 1984, mais plutôt où trouver des voitures neuves ! Et c'est beaucoup moins réjouissant. La situation résulte, hélas, logiquement des problèmes rencontrés ces dernières années. Or, cela ne va pas aller en s'améliorant, nous ont confirmé plusieurs constructeurs.

En 2020, l'industrie automobile, comme bien d'autres, était à l'arrêt à cause de l'épidémie de covid et des confinements successifs. Puis elle a été touchée par la pénurie de semi-conducteurs, ces matériaux qui servent à fabriquer des composants électroniques. Les usines asiatiques spécialisées dans leur assemblage ont mis un certain temps avant d'atteindre une cadence de production suffisante pour répondre à la très forte demande.

En parallèle, le fret maritime s'est fortement réduit. Les stocks sont donc tombés au plus bas chez les constructeurs, alors dans l'incapacité d'honorer les commandes. Ces problèmes se sont

résorbés petit à petit depuis 2022, sans que l'on observe une réelle sortie de crise. Car l'invasion de l'Ukraine par la Russie puis la guerre entre les deux pays ont engendré de sévères dommages collatéraux – notamment dans le secteur de la logistique, nombre de chauffeurs de poids lourds étant ukrainiens, et parfois même russes... Et ceux-ci se trouvent désormais sur d'autres fronts.

Faute de conducteurs de camions, 9 % des emplois devraient rester vacants, en 2023, à l'échelle européenne (une légère amélioration par rapport à 2022, quand le taux s'élevait à 10 %), estime l'Union internationale des transports routiers (IRU). Il y aurait ainsi environ 50 000 postes non pourvus rien qu'en France, et plus de 400 000 en Europe.

Un suivi aléatoire

Vincent Erard, le directeur de la stratégie et du développement à l'IRU, ne se montre pas très optimiste. « *Rien n'a changé dans les perspectives à long terme de la profession, constate-t-il. La part des jeunes conducteurs demeure extrêmement*



faible, et toute augmentation de la demande de la part des économies européennes exacerbera davantage la pénurie.»

Si tout le monde peut comprendre les contraintes extraordinaires actuelles, encore faudrait-il être au clair sur leurs conséquences. Les acheteurs en attente de leur nouvelle voiture regrettent le manque de communication de la part des vendeurs. Exemple: Léa et François commandent une Peugeot 308 SW, en décembre 2022, dans une concession automobile de Toulouse (31). Le véhicule doit être livré le 15 mai 2023, voire, leur annonce-t-on oralement, un mois plus tôt. Courant avril, n'ayant aucune



DÉLAIS DE LIVRAISON Ce que dit la loi

La livraison d'une voiture

neuve doit avoir lieu dans les délais convenus. Un arrêté du 28 juin 2000 relatif à l'information des consommateurs prévoit que, avant tout accord, le vendeur est tenu de remettre à l'acheteur un bon de commande mentionnant la date limite de livraison et la faculté, pour le client, d'annuler la commande et de se faire

rembourser les sommes versées.

La date est réputée non stipulée si le mois de mise à disposition n'est pas spécifié. En l'absence de précision, la livraison doit intervenir au plus tard le 15^e jour ouvré du mois indiqué.

En cas de retard, l'acquéreur peut exiger la livraison du véhicule ou dénoncer le contrat. Il adresse d'abord au vendeur une mise

en demeure de livrer, en donnant

un délai supplémentaire raisonnable. Si rien ne se passe, le client a le droit de demander la résiliation de la vente, par lettre recommandée avec AR ou tout autre support « durable » comme un courriel. Le professionnel est alors obligé de restituer la totalité des sommes payées sous 14 jours.

Au-delà, il lui faudra régler une indemnité additionnelle de 10 % si le remboursement a lieu dans les 30 jours, de 20 % jusqu'à 60 jours et de 50 % au-delà. Enfin, si le retard de livraison a causé un préjudice, il est possible d'en obtenir réparation en requérant la condamnation du vendeur à des dommages et intérêts (art. 1611 du Code civil).



nt-elles passées ?



S. AUDRAS/REA

Souvent, les concessionnaires eux-mêmes ignorent les délais de livraison réels des véhicules.

nouvelle, le couple appelle plusieurs fois. On leur rabâche la même réponse: «*Nous n'avons pas de visibilité, on vous contactera.*» Mais rien ne vient.

Lorsque le certificat d'immatriculation leur est adressé, nos deux Toulousains jubilent, persuadés qu'ils recevront bien-tôt leur break. Que nenni, le concessionnaire ne fournit aucune information. À force d'insister, Léa réussit à joindre le directeur des ventes. Celui-ci lui raconte les soucis qu'il rencontre (en fait, ceux cités plus haut). Il invoque également une grève au dépôt pétrolier de Fos-sur-Mer (13), qui a impacté le trafic routier, et la politique de leur nouveau transporteur (le précédent était russe), qui refuse de reprendre les dossiers en cours «*et/ou problématiques*» (sic) !

Renseignement pris, il apparaît que la Peugeot 308 SW a été produite à Mulhouse (68) à la mi-avril et elle est entrée sur le parc de stockage dans la foulée. Toutefois, aux dernières nouvelles, elle a atterri à Bordeaux (33) et les clients ignorent toujours la date effective de sa livraison...

En guise de consolation, ils ont pu obtenir le prêt d'une voiture pour leur week-end de la Pentecôte en famille.

Toujours dans la région toulousaine et en décembre dernier, mais à Cazères-sur-Garonne (31): Guislaine commande un Dacia Duster GPL, dont l'arrivée est

prévue en mai 2023. En février, ayant reçu la carte grise, la cliente se renseigne sur sa voiture: sortie de son usine roumaine, celle-ci est en partance pour la France, avec un délai de transport de 45 jours. Voilà Guislaine soulagée: la livraison devrait être rapide, ou même en avance. Sauf qu'en avril, le véhicule reste introuvable. L'acheteuse dépose une réclamation. Elle apprend alors que son Duster a bien été réceptionné à

Pour les acheteurs, les tracas ne s'arrêtent pas aux retards

Toulouse, mais nul ne saurait lui dire exactement où ! Le SUV sera finalement livré le 23 mai, soit peu ou prou ce qui était convenu au départ. Chose étonnante, le bon de commande ne mentionnait aucune date précise.

Perte d'usage

Ces deux cas l'illustrent bien: les acquéreurs se sentent totalement abandonnés par les marques. Et pour cause ! Les vendeurs ne sont pas au courant et ne disposent pas des informations détaillées qui leur permettraient de rassurer les clients. Ils ne font que transmettre

la «note de délais» régulièrement émise par les transporteurs ou les fabricants. Pour une Peugeot 308 SW commandée à la veille de l'été, la période d'attente indiquée au consommateur est ainsi de cinq à six mois – soit le même laps de temps qu'à la fin de 2022. Et encore, celle-ci n'est nullement garantie, car des retards pour diverses raisons sont toujours possibles. Des prolongations risquant d'engendrer une perte pour l'acheteur. La preuve avec Guislaine: son SUV ayant été immatriculé avant qu'il ne soit réellement utilisé, elle sera obligée de faire réaliser le contrôle technique après seulement trois ans et neuf mois d'usage, au lieu des quatre ans prévus. En effet, c'est la date de première mise en circulation inscrite sur la carte grise qui enclenche le décompte.

La cerise sur le gâteau ? Il semblerait que certaines compagnies d'assurances réclament une «justification officielle» expliquant pourquoi la date de première mise en circulation est antérieure de plusieurs mois à celle de la demande effective de garantie. De fait, on pourrait penser que l'auto a roulé entre-temps sans assurance, ce qui constituerait une infraction... Une étape de plus et maintes démarches qui compliquent encore la vie des automobilistes désireux d'acquérir une voiture neuve ! ♦

ALIMENTATION

Vers des contrôles privatisés

Le transfert d'une partie des inspections sanitaires des aliments à des opérateurs privés laisse craindre une détérioration de leur qualité. En cause, de potentiels conflits d'intérêts.

— Par ELSA CASALEGNO

Laits maternisés de Lactalis, chocolats Kinder (Ferrero), pizzas Buitoni (Nestlé)... après chaque scandale, le gouvernement clame sa volonté de renforcer les contrôles sur tous les acteurs de la chaîne alimentaire (industrie, distribution, restauration). Or, la dernière réforme de la sécurité sanitaire des aliments (SSA) risque de moins protéger le consommateur. Début 2023, la mission de surveillance de la qualité de nos denrées a été retirée à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) au profit du ministère de l'Agriculture, comme décreté il y a un an par le ministère de l'Économie, dont elle dépend (QC n°615). Les contours de cette nouvelle organisation ont évolué au fil des mois. Ainsi, les tâches transférées

engloberaient également les «nouveaux aliments» (insectes, algues, etc.), les OGM, les compléments alimentaires, les additifs, les contaminants et une partie des examens des «matériaux au contact» (emballages, contenants).

Décidée dans la précipitation, la réforme se met encore en place. «*L'accroissement annoncé des contrôles par le ministère, soit + 10% au niveau des industriels et + 80% au niveau de la remise directe au consommateur (grandes surfaces, supérettes, commerces de bouche, restauration commerciale et collective), est inatteignable dès la première année d'application*», souligne un fonctionnaire. Certes, 190 postes dédiés ont été promis. Toutefois, tous les agents n'ont pas encore été recrutés ou formés, empêchant le transfert effectif de l'ensemble des missions. Le nombre d'inspections, donc de contentieux, est pourtant censé s'amplifier.

DGCCRF L'institution affaiblie ?

A la DGCCRF, la réforme passe mal. Les agents s'estiment injustement attaqués. «À chaque crise sanitaire, nous subissons de violentes critiques; la DGCCRF se fait aujourd'hui dépecer d'une de ses principales missions de protection des consommateurs, souligne le syndicat Solidaires CCRF & SCL. Cela contribue à l'affaiblir.» Les syndicats alertent sur la réduction des effectifs depuis des années.

Un recours à la délégation à 32 millions d'euros

Le ministère de l'Agriculture dispose d'une solution toute prête pour surmonter la difficulté: la délégation à des opérateurs privés des contrôles «à la remise directe au consommateur» dans les magasins et la restauration. Budget prévu: 32 millions d'euros. Ce montant fait bondir les syndicats de salariés de cette administration. Dans une lettre ouverte, six d'entre eux – CFDT, CFTC, CGC, FO, SNISPV⁽¹⁾ et Unsca⁽²⁾ – interpellent le ministre de l'Agriculture, Marc Fesneau:

Les vérifications dans les commerces grand public seront réalisées par des opérateurs privés à partir du 1^{er} janvier 2024.



«Quelle est la pertinence de recourir à une si grande échelle à de la délégation, plutôt que de favoriser le recrutement de fonctionnaires compétents et impartiaux?» C'est «un coût maîtrisé pour l'État», rétorque succinctement l'intéressé dans un courrier du 12 juin. Une explication insatisfaisante, car une telle somme aurait permis d'embaucher près de 500 personnes, selon des chiffres du même ministère. «Cela équivaut à cinq fonctionnaires dédiés en plus par département, c'est énorme, souffle un agent. Grâce à cela, il aurait été possible d'augmenter le nombre de contrôles, avec une garantie de qualité!» L'une des craintes des syndicats est que la sous-traitance engendre des conflits d'intérêts, dégradant la rigueur des inspections. Une délégation peut être décrochée par des entreprises qui ont déjà pour clients des acteurs de l'agroalimentaire, ceux-là même qu'elles devront éventuellement contrôler; à l'instar des organismes



QUI FAIT QUOI ?



La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

(DGCCRF) dépend du ministère de l'Économie. Elle conserve le contrôle de la loyauté des produits, de la bonne information du consommateur (étiquetage, composition, dénomination des marchandises) et de la lutte contre les pratiques déloyales sur l'origine, la qualité et les allégations.

La Direction générale de l'alimentation (DGAL), rattachée au ministère

de l'Agriculture, récupère le contrôle sanitaire des filières végétale et animale (production, transformation, distribution, restauration commerciale et collective). Elle vérifie les modalités de fixation des dates limites de consommation (DLC) et de durabilité minimale (DDM) et l'information sur le risque allergène. Elle gère l'inspection de l'alimentation pour animaux, des OGM, des compléments alimentaires, des denrées alimentaires enrichies, des additifs, arômes, enzymes, etc.

certificateurs Bureau Veritas et Apave, du laboratoire Eurofins, ou encore du cabinet d'audit Qualiconsult, qui sont sur les rangs. Les auteurs de la lettre ouverte s'alarment: «Nous sommes plus que circonspects pour les vérifications des établissements en remise directe confiés aux mêmes laboratoires ou prestataires qui leur proposent parallèlement des services commerciaux. Quelles garanties apporter sur l'impartialité des contrôles et l'indépendance des délégataires?» Ils soulèvent aussi le problème du coût, redoutant de «se retrouver pieds et poings liés dans quelques années et de se voir imposer des tarifs exorbitants». D'après le ministre de l'Agriculture, «cette délégation s'inscrit dans

le respect du droit européen [qui] impose de garantir l'impartialité des contrôles». Une réponse un peu courte, face à un risque de conflits d'intérêts réel.

100 000 inspections prévues par an

Le pilotage par le ministère de l'Agriculture est effectif depuis le 1^{er} janvier. Les contrôles dans les industries agro-alimentaires devront passer sous son aile au 1^{er} septembre. Étant les plus sensibles, ils seront menés par les seuls agents du ministère. Ceux des denrées «à la remise directe» seront transférés au 1^{er} janvier 2024. Le ministère prévoit 100 000 inspections par an, dont les trois quarts en délégation. Néanmoins, en cas de contentieux, l'administration reprendrait la main, voyant sa charge de travail alourdie. Seraient en outre sous-traités le suivi des opérations de retrait/rappel lors des «alertes nationales à enjeux» (comme

celles qui ont concerné les chocolats Kinder ou les pizzas Buitoni) et les prélèvements d'échantillons pour analyses. Le syndicat Solidaires CCRF & SCL⁽³⁾ s'inquiète, quant à lui, pour le Service commun des laboratoires (SCL), le réseau des laboratoires publics de référence, où sont effectuées les analyses. Le ministère n'en a pas précisé le devenir au-delà de 2026, mais une restructuration est annoncée. Envisage-t-il également de déléguer ces examens? Ce serait facile: des laboratoires privés figurent parmi les candidats prestataires. Seulement, ils réalisent aussi des autocontrôles pour le compte des industriels... Malgré ces craintes, le transfert des compétences bénéficiera-t-il au consommateur? «Cette délégation au privé entretient la suspicion sur la qualité des inspections, et ce n'est jamais bon, regrettent des agents. De plus, on aboutit à une usine à gaz, qui fragilise l'expertise de l'État.» Qu'en pense le ministère de l'Agriculture? Apparemment pas grand-chose puisqu'il n'a pas répondu aux sollicitations de *Que Choisir*. ♦

(1) Syndicat national des inspecteurs en santé publique vétérinaire. (2) Union nationale des syndicats autonomes. (3) Solidaires Concurrence, consommation, répression des fraudes & Service commun des laboratoires.

Les syndicats craignent que la sous-traitance n'engendre des conflits d'intérêts

PRÊTS IMMOBILIERS

Frais de courtage abusifs

Des courtiers en crédit, dont certains font partie du réseau Meilleurtaux, facturent des sommes élevées à leurs clients sans les avoir correctement informés, comme le prévoit la loi.

— Par ÉLISA OUDIN

Sale temps pour les courtiers immobiliers: qu'ils appartiennent à une enseigne ou qu'ils soient indépendants, ils ont vu leur chiffre d'affaires dégringoler. La raison? Dans le contexte actuel d'inflation galopante, les banques ont consenti moins de prêts aux ménages. Et plusieurs d'entre elles ont décidé de cesser de travailler avec ces intermédiaires. Certains n'ont pas résisté et ont déjà mis la clé sous la porte. D'autres ont trouvé un moyen de pallier le manque à gagner... plus que contestable. Les frais de courtage en crédit immobilier ne sont dus qu'après le déblocage des fonds ou la signature de l'acte notarié (art. L. 321-2 du Code de la consommation). Une règle qui a été respectée durant des années. Or, depuis quelques mois, des clients se voient présenter des factures entre 1000 et 3500 € alors qu'ils n'ont pas encore souscrit de prêt. En guise de justification, ces courtiers s'appuient sur la directive européenne 2014/17. Ce texte leur accorde le droit

de délivrer, indépendamment de la mise en relation avec un établissement bancaire, un service de conseil. Ils peuvent être rétribués à ce titre; ce n'est pas illégal. À condition d'annoncer explicitement au consommateur qu'il sera obligé de le régler, même en cas de rejet de son dossier de crédit. Contactée par *Que Choisir*, la direction de Meilleurtaux affirme que «les deux mandats sont autorisés par la loi. L'avantage pour les clients est que les honoraires du mandat de conseil ne sont pas pris en compte dans le calcul du taux d'usure. Mais peut-être certains professionnels le leur ont-ils mal expliqué».

Éléments trompeurs

Quoiqu'il en soit, les dossiers d'emprunteurs qui nous ont été adressés révèlent une méthode de facturation bien peu transparente. Le consommateur n'est, en effet, pas toujours informé de l'existence de cette seconde prestation, et encore moins qu'il sera contraint de la payer, qu'il obtienne son prêt ou non.

Des échanges d'e-mails entre un courtier et un client que nous avons consultés montrent que seule la signature d'un mandat de recherche est évoquée. Jamais celle d'un mandat de conseil. Dans les contrats Meilleurtaux que nous analysons, le mandat de recherche est détaillé sur les cinq premières pages. Y sont mis en avant une «analyse et [une] comparaison des différentes offres disponibles sur le marché [...]», ainsi qu'une «présentation des solutions de prêt proposées et leurs caractéristiques». Ce n'est qu'à la sixième page que l'on tombe sur un document intitulé «Étude en vue de la remise d'une recommandation

La prestation se résume à un simple récapitulatif de simulations de financement

personnalisée». Le terme «mandat» n'y figure pas. Difficile donc de comprendre que l'on devra acquitter deux fois un service d'apparence identique, sauf si le courtier le signale clairement. Sans compter que «l'étude» se résume souvent... à un simple récapitulatif des simulations de financement. Sans plus de précision ni aucune indication du coût global du crédit (TAEG), du prix de l'assurance emprunteur et des mensualités assurances comprises. Le comble? L'«étude» cite parfois des banques qui ne collaborent plus avec le réseau! Dernier point discutable, le mandat de conseil implique que le courtier soit indépendant. Pourtant, certains font signer deux mandats, bien qu'ils soient commissionnés par une banque. En plus, Meilleurtaux exonère ces honoraires de conseil de TVA alors que la loi ne le permet que pour la recherche de crédit. Si l'administration fiscale risque de pas apprécier, c'est encore le consommateur qui fait les frais de telles pratiques. ♦



S. ATTAL/ONLYFRANCE.FR



Les tests du mois

32 | VÉLOS ÉLECTRIQUES

Que valent les cycles à assistance électrique vendus entre 1500 € et 3 000 € ? 15 modèles testés

37 | COMPOSTEURS

INTÉRIEURS, EXTÉRIEURS ET BIOSEAUX

40 | BOISSONS VÉGÉTALES

À BASE D'AMANDE, D'AVOINE, DE COCO...

44 | ULTRABOOKS

45 | TESTÉ AILLEURS

96 produits achetés,
7 laboratoires sollicités,
153 000 € investis
 pour guider vos choix vers une consommation responsable.

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

Tous les produits que nous testons sont achetés anonymement dans le commerce, en plusieurs exemplaires selon les besoins. Nous les payons comme vous le feriez vous-même.

NOS ESSAIS COMPARATIFS

Nous testons tous les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs, dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont évalués selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

Les résultats de nos tests et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de « La Note Que Choisir », délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.



LE MIEUX NOTÉ

C'est le meilleur produit de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.



BON CHOIX

Sans être le meilleur de la sélection, c'est un bon produit qui mérite votre attention.



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

Le produit ne manque pas de qualités compte tenu de son prix. C'est le meilleur compromis.



À ÉVITER

Les résultats de nos tests nous conduisent à déconseiller l'achat du produit.

VÉLOS ÉLECTRIQUES

Inflation oblige, un vélo électrique correct nécessite un investissement d'environ 2000 €. Pour ce prix, il s'en vend de confortables et efficaces.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE
avec FRANÇOIS PALEMON



Des modèles au

Orienté à la hausse, le coût des vélos à assistance électrique varie du simple au triple, et même bien au-delà. Nous avons testé 15 modèles, vendus entre 1500 et 3000 €, autrement dit le cœur du marché. Cependant, l'offre couvre toutes les gammes de prix: il existe des engins à moins de 1000 €, et d'autres à bien plus de 3000 €. Nous vous présentons le type de matériel dont vous pourrez faire l'acquisition en fonction de votre budget.

EN DESSOUS DE 1000 €

 Les vélos électriques à moins de 1000 € sont rares. Ils constituent l'entrée de gamme des marques de distributeurs telles Nakamura (Intersport), Elops ou Riverside (Decathlon). Un des modèles Zündapp, distribué par Lidl (lire l'en-cadré p. 33), s'affiche aussi à ce tarif. Il s'agit de citadins simples à cadre ouvert (sans tube supérieur), pourvus d'une batterie sous le porte-bagage ou derrière le tube de selle, et d'un moteur «roue arrière» chinois offrant un couple (un degré de «nervosité») autour de 35-40 newton mètre (Nm), 50 au maximum. L'assistance, sur trois niveaux en général, est de type «tout ou rien». Le comportement sur la route risque de s'en ressentir. Et une petite instabilité dans les virages ou au démarrage, accentuée par la forme du cadre, n'est pas rare. Les vitesses se changent à l'aide de poignées basiques au guidon, les freins sont à patins. Il ne faut pas être pas très regardant sur les finitions, mais ces vélos ne démeritent pas sur des trajets

courts sans trop de dénivelé. Toutefois, oubliez les grandes randonnées, car l'autonomie est faible. Les retours de notre lectorat montrent aussi une fiabilité décevante à long terme.



DE 1000 À 2000 €

L'offre est plus large. On trouve des citadins un poil plus sophistiqués, et même des modèles plutôt bien équipés sur lesquels les marques font un effort de prix. Avec leurs cadres ouverts, ils ressemblent à des entrées de gamme, mais profitent de quelques améliorations: des freins à disque (parfois même hydrauliques), comme sur certains modèles Neomouv ou sur le Peugeot City E-Legend; un design plus recherché et des coloris variés; éventuellement des suspensions; enfin, un à deux niveaux d'assistance supplémentaires. D'ordinaire, le moteur est dans la roue arrière. Si vous recherchez une assistance progressive, adaptée à la force mise sur les pédales, revoyez votre budget! Notons des exceptions: la marque Starway-Le vélo facile a doté ses Touring et ses Urban d'une motorisation roue arrière associée à un capteur de couple dans le pédalier, l'assistance est donc progressive. Même technologie sur le B'Twin Elops LD 500 E. Un choix pertinent, qui augmente le rendement... mais complique la réparation d'une crevaison sur le pneu arrière. Chez Ortler, plusieurs modèles à moins de 2000 € sont dotés de moteurs centraux. Dans cette catégorie, rares sont les tandem moteur-batterie de grande marque (Bosch ou Shimano). Les équipements électriques sont habituellement chinois. Le Peugeot City E-Legend



juste prix

ou quelques modèles 2022 d'Ortler (non testés) dérogent à la règle. Quelle que soit la configuration, le tonus du vélo reste limité par un couple qui plafonne à 55 Nm.

DE 2000 À 3000 €

Dans cette fourchette se concentre l'offre des principales marques. Les vélos sont dotés quasi systématiquement de moteurs centraux Bosch et de batteries de la même marque, ce qui explique la facture. L'assistance progressive est le gage d'une conduite stable et confortable. Côté couple, attention, il y a de tout, selon le moteur utilisé par le fabricant: de 40 Nm (ce qui est faible) à 80, voire 100 Nm – et autour de 50-60 Nm le plus souvent. À ce niveau de prix, le choix en matière d'équipements (taille du cadre, type de freins, caractéristiques de la transmission et système de changement de vitesses) s'avère plus important. Deux, voire trois capacités de batterie sont parfois proposées, afin d'arbitrer selon l'autonomie attendue. Sachez que 100 Wh de plus renchérissent le prix de 100 à 200 €.

AU-DELÀ DE 3 000 €

Pour les vélos citadins ou tout chemin, passer le cap des 3000 € garantit des équipements au top: moteur Bosch de la gamme Performance (65-75 Nm) et batterie de plus de 500 Wh. Normalement, autonomie et dynamisme sont au rendez-vous. Les vélos électriques de randonnée, qui nécessitent les deux qualités, se retrouvent dans cette catégorie de prix. ♦

Premières impressions

Modèles Lidl : de l'entrée de gamme correcte

Lidl a choisi la marque Zündapp, déjà sur Amazon, pour se lancer dans le commerce de vélos. Selon l'état des stocks, trois ou quatre des modèles vendus – uniquement sur Internet – sont à assistance électrique. Nous en avons acheté deux, le Zündapp Trekking 7.7 et le Z810. Le premier a été envoyé au laboratoire après sa prise en main. L'achat en ligne oblige à quelques ajustements non difficiles. Heureusement, car la notice livrée est en allemand! Une fois les réglages effectués, la mise en route est immédiate. À l'usage, le Trekking 7.7, proposé à moins de 1000 €, s'en sort plutôt bien. Avec sa batterie sous le porte-bagage et le moteur dans la roue arrière, c'est un modèle d'entrée de gamme, pas de doute. Mais il se montre efficace, même sur des pentes marquées. La position de conduite est confortable. Nos mesures en laboratoire situeront avec précision son autonomie, mais elle nous a paru limitée. Même sentiment avec le Z810, pourtant 300 € plus cher. La batterie était vide après 3 h 30 d'utilisation. Un peu juste pour un modèle présenté comme « *idéal pour les longues randonnées* » ! L'assistance s'est révélée pataude, il faut bien rétrograder avant tout arrêt en montée, faute de quoi redémarrer s'avère très pénible.



A. LECOMTE

>>>

Starway toujours au top

Nos mesures de freinage, d'autonomie et de temps de charge sont complétées par un test d'usage. Le ressenti sur l'assistance est doublé de mesures de la puissance à déployer pour faire avancer le vélo à 15 km/h dans une montée à 10 %, à 25 km/h sur le plat, enfin à 15 km/h sans assistance.



Starway GRAND TOURING
2 290 €

17,1/20 | ★★★

Proche des Touring et Urban 26" déjà testés, le Grand Touring s'en distingue par une assistance encore meilleure. Le moteur « roue arrière », équipé d'un capteur de couple, offre une assistance progressive, adaptée à la force de pédalage. Pour le reste, c'est un vélo facile à vivre.

En mode automatique, il n'y a pas à s'occuper de l'assistance. Côté freinage, rien à redire. L'autonomie atteint 70 km avec le niveau d'assistance le plus élevé (retenu pour le test). À noter : un mode « tout automatique » permet de monter à 86 km d'autonomie.



Nakamura E-CROSSOVER XV
2 000 €

15,5/20 | ★★

Son couple de 100 Nm est impressionnant, et l'assistance fournie par le moteur, à l'unisson. Il saura gérer des chemins escarpés ! Une côte à 10 % passe inaperçue, tant l'aisance apportée est grande. Revers de la médaille,

au niveau d'assistance élevé où nous testons les modèles, l'autonomie ne dépasse pas 55 km. Pour l'augmenter, il suffira de modular l'assistance en fonction des nécessités du terrain. Vendu uniquement chez Intersport.



Haibike TREKKING 4 MID
3 000 €

16,3/20 | ★★★

Sur le papier, ses performances sont cohérentes avec son prix. Il est léger, sa batterie se charge vite, et avec 89 km, il offre une très bonne autonomie. À l'usage, même s'il est confortable, maniable et doté de freins

très efficaces, son assistance se montre à la peine en forte montée. Une impression confirmée par nos mesures de puissance. On regrette aussi que sa batterie ne soit pas des plus faciles à placer sur le cadre.

Notre classement

15 VÉLOS ÉLECTRIQUES

	1 STARWAY GRAND TOURING	2 HAIBIKE TREKKING 4 MID	3 SUNN SKILL 500	4 GRANVILLE E-ABSOLUTE 35 PLUS	5 GITANE G-LIFE XR2	6 CUBE SUPREME HYBRID ONE 500	7 CUBE ELLA RIDE HYBRID 500	8 MOMA E-CITY 28 PRO MOTEUR CENTRAL	9 SUNN URB OVER	10 NAKAMURA E-CROSSOVER XV	11 EVEO 460 26" 14,5 AH	12 GITANE G-LIFE URBAN 3	13 NEOMOUV ELAIA 2	14 B'TWIN ELOPS LD 500 E	15 PEUGEOT CITY E-LEGEND
LE MIEUX NOTÉ	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
QUALITÉ / PRIX	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
FREINAGE	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
QUALITÉ DE LA FINITION	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
FACILITÉ DE RETRAIT DE LA BATTERIE	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non


Granville E-ABSOLUTE 35 PLUS
2500 €
16,1/20 | ★★

Stable, assurant une bonne position de pilotage, ce modèle fournit, en plus, une assistance efficace, sur le plat comme en montée. On franchit une côte de 10 % à 15 km/h sans avoir à s'épuiser sur les pédales.

Nos panélistes ont également apprécié les manettes indexées au guidon pour passer les vitesses. Un point négatif : la selle, tellement large qu'elle en devient, à la longue, gênante pour pédaler.


Moma E-CITY 28 PRO MOTEUR CENTRAL
2000 €
15,8/20 | ★

L'assistance est jugée bonne quel que soit le dénivelé, et l'autonomie se situe à un niveau très correct grâce aux 624 Wh de la batterie. Pour ce prix, c'est appréciable. Deux bémols : la selle, trop dure, et le freinage,

pas optimal malgré un système à disques hydraulique. Nos mesures sur revêtement sec comme mouillé ont confirmé les mauvaises impressions des panélistes sur ce point. Vendu uniquement sur Internet.



AUTONOMIE	TEMPS DE CHARGE	Distance franchissable	APPRÉCIATION	TEST D'USAGE	APPRÉCIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	Poids	Poids total autorisé (1)	Capteur de couple	Localisation du moteur (2)	BATTERIE	CHANGEMENT DE VITESSES
4h43	70	★★★	★★★	17,1	★★★	2290	29	130	RA	●	Cadre	612	-
3h46	89	★★★	★★	16,3	★★★	3000	26	130	P	●	Cadre	482	9
7h16	77	★★★	★★	16,3	★★★	2600	27	120	P	●	Cadre	482	9
7h00	76	★★★	★★	16,1	★★★	2500	26	150	P	-	Cadre	482	7
8h06	72	★★★	★★	16	★★	2700	27	120	P	●	Cadre	522	9
6h45	75	★★★	★★	16	★★	2800	27	140	P	●	Cadre	482	7
7h15	91	★★★	★★	15,8	★★	2869	27	140	P	●	Cadre	482	10
7h41	77	★★★	★★	15,8	★★	2000	26	120	P	●	Cadre	624	7
3h50	71	★★★	★★	15,6	★★	2099	25	120	P	●	Cadre	461	8
4h00	55	★★	★★★	15,5	★★	2000	26	120	P	●	Cadre	460	9
7h00	101	★★★	★★	15	★★	2350	26	ns	P	●	Porte-bagages	522	9
6h40	72	★★★	★	14,6	★★	2500	27	120	P	●	Cadre	522	8
7h57	65	★★	★★	14,5	★★	2720	27	120	P	●	Cadre	522	8
7h00	65	★★	★★	14,5	★★	1500	24	150	RA	-	Cadre	504	8
6h18	49	★	★★	13	★★	1700	25	120	P	●	Porte-bagages	418	8

(1) Poids du vélo + poids du cycliste. (2) P : pédalier. RA : roue arrière. (3) LI : levier indexé. PT : poignée tournante.

Bien circuler et cohabiter

L'arrivée massive des cyclistes, puis des adeptes des divers engins de déplacement personnel motorisé (EDPM), a bouleversé le trafic des rues, dans les grandes villes mais pas seulement. Rappel des règles à respecter.

LIBÉREZ LES TROTTOIRS !

Les trottoirs sont réservés aux piétons. Les seuls autorisés à y rouler sont les enfants de moins de 8 ans. Cyclistes, utilisateurs de deux-roues motorisés ou de trottinettes électriques, mettez pieds à terre ! N'y garez pas non plus votre bécane. Prenons l'exemple d'un scooter: sur le trottoir, le pot d'échappement y est à portée de poussette. S'il est encore chaud, un tout-petit risque de s'y brûler. Par ailleurs, tout engin stationné sur un trottoir devient un obstacle dangereux pour les bambins, les personnes âgées, malvoyantes, en fauteuil ou encore se déplaçant avec des béquilles.

EN VILLE

#Priorité aux piétons Les automobilistes ne donnent pas forcément le bon exemple, alors rappelons la base: il faut s'arrêter au passage piétons. À plus forte raison quand c'est rouge ! Hélas, les cyclistes urbains ont pris le pli de griller les feux, le plus souvent sans considération pour les piétons qui traversent. Certes, de nombreux feux sont dotés



738 000

Nombre de vélos à assistance électrique vendus en 2022, contre 733 305 voitures neuves particulières.

(Sources: Union Sport & Cycle, SDES, Rsevo2)

d'un panneau M12, qui permet de franchir le croisement même au rouge. Mais cela ne dispense en aucun cas de laisser les piétons passer en paix.

#Contresens autorisé dans les zones 30

La loi autorise le contresens cyclable là où la vitesse maximale est fixée à 30 km/h. Or, de nombreuses villes ont généralisé cette limite. De fait, cyclistes et assimilés peuvent circuler dans les deux sens, dans toutes les rues. Seul un arrêt spécifique interdit la circulation à contresens.

#Pistes cyclables rarement obligatoires

Elles sécurisent la circulation des cyclistes, alors autant les utiliser. Mais elles sont

parfois en mauvais état, ou partagées avec les piétons. Sachez que les pistes sont rarement obligatoires, et que leur présence n'interdit pas d'emprunter la voie générale. Une piste obligatoire est signalée par un panneau bleu rond.

#Voies piétonnes autorisées Sauf indication contraire, les cyclistes peuvent se déplacer dans les rues piétonnes, mais au pas. S'il y a du monde, mettre pieds à terre relève du bon sens.

#Attention aux poids lourds En ville, le plus grand danger pour les cyclistes vient des bus, des poids lourds ou des camions poubelle aux intersections: attention à ne pas les dépasser dans un carrefour.

Accidents mortels en hausse

La progression du vélo s'accompagne d'une hausse des accidents et des décès. Jusqu'à récemment, sur les 3 000 personnes décédées sur les routes chaque année, on comptait de 140 à 170 cyclistes. Mais depuis 2019, la mortalité à vélo a bondi de près

de 38 %. L'Observatoire national interministériel de la sécurité routière (Onisr) a relevé 245 décès de cyclistes en 2022, contre 187 en 2019 et 147 en 2010... Les victimes sont surtout des hommes, âgés de plus de 55 ans. L'accident mortel type se produit de jour, sur

une route de campagne sèche et en ligne droite. En miroir des statistiques, la presse locale se fait quasi quotidiennement l'écho de collisions fatales à grande vitesse, lors de dépassements ne respectant pas la distance réglementaire de 1,5 mètre.

PHOTO: L. HINI



HORS AGGLOMÉRATION

Il existe peu de règles spécifiques aux cyclistes à la campagne. Un gilet réfléchissant est obligatoire de nuit. On peut rouler de front, à condition de se ranger à l'approche d'une auto. Mieux vaut ne pas trop serrer à droite, pour éviter les trous, fréquents sur les chemins délaissés. En l'absence de pistes, la sécurité des cyclistes dépend des automobilistes, qui doivent laisser un écart de 1,5 mètre minimum lors d'un dépassement. ♦

COMPOSTEURS

En janvier 2024, il faudra composter les déchets organiques. Modèles d'intérieur, d'extérieur et bioseaux : notre test vous aide à trouver la solution la mieux adaptée.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE

avec GABRIELLE THÉRY



À vos marques, prêts, compostez !

Le tri sélectif est entré dans les mœurs, malgré une efficacité limitée. Depuis les années 1990, tous les foyers ont progressivement été équipés de différents bacs et ils ont pris le pli de ne plus jeter les déchets recyclables dans le tout-venant. Voilà qui devrait faciliter l'obligation, dans quatre mois, d'opérer une nouvelle sélection : les épluchures et les restes de repas, appelés biodéchets, n'atterriront plus dans la poubelle ordinaire, mais au compost. L'argument semble évident car ils sont surtout constitués d'eau, et les brûler en incinérateur est un non-sens. Ils se dégradent facilement et représentent un apport organique intéressant pour amender les sols.

Ça se complique en ville

Dans le cadre de cette nouvelle obligation, les collectivités locales sont tenues de proposer une solution de compostage à l'ensemble de la population d'ici à la fin de l'année. À vrai dire, un bon nombre de ménages ont déjà adopté ce réflexe et créé un espace dédié dans le jardin. Pour d'autres, notamment en zone urbaine où l'habitat collectif prédomine, c'est une autre histoire. Plusieurs options sont étudiées, avec leurs forces et leurs faiblesses. La mise à disposition de points de collecte fixes dans chaque quartier a l'avantage de laisser l'accès libre. Cela constitue toutefois une tâche supplémentaire, difficile à effectuer sur le chemin du travail. Même si cela fait écolo, prendre les transports et arriver au bureau avec son bioseau à la main n'est pas du meilleur effet. L'installation de bacs de compostage en pied d'immeuble ou dans la cour évite cet écueil, à condition de disposer de place et... d'un contact direct avec un coin de terre, ce qui n'est pas le cas partout, mais dépend aussi de la bonne volonté collective. Le ramassage classique à la porte dans des bacs spécifiques, comme pour les autres déchets, a été expérimenté. Il ne

rencontre qu'un succès mitigé. Enfin, il existe des solutions individuelles, y compris pour les résidents en appartement. Il s'agit de dispositifs dégradant les déchets grâce à des vers de terre ou à des bactéries. La ville de Paris en assure régulièrement la promotion, en fournissant des lombricomposteurs aux habitants qui en demandent lors de campagnes. Une fois que cet écogeste sera devenu une habitude, que restera-t-il à jeter dans la poubelle des ordures ménagères ? Pas mal de choses, en fait : le polystyrène, les emballages brillants (chips, café, gourdes de compote), le film plastique, les pots de yaourt, la vaisselle cassée et, globalement, les rebuts de salle de bains (couche, rasoirs jetables, protections périodiques, tubes de dentifrice, cotons-tiges et lingettes). Le volume du bac aura toutefois bien diminué. ◆

>>>

Sacs compostables : oubliez !

Dans les commerces de bouche ou sur les marchés, les sacs en plastique, interdits, ont laissé place aux poches en papier et à de fins emballages mats portant la mention « compostable ». Une dénomination faussement rassurante : ils restent constitués de plastique. Et même s'ils sont réellement compostables, c'est dans des conditions rarement

réunies à la maison, souligne l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) dans une alerte parue fin 2022. La décomposition totale n'est pas garantie, d'où un risque de pollution lors de l'épandage du compost obtenu (lire aussi p. 65). Jetez ces sacs, au choix, dans la poubelle de recyclage ou celle des ordures ménagères. Mieux, évitez d'y avoir recours et servez-vous de pochons en lin ou en coton réutilisables.

COMPOSTEURS D'INTÉRIEUR

Ces dispositifs sont calibrés pour la vie en appartement, mais rien n'interdit de les installer dehors, à condition qu'il ne fasse ni trop chaud ni trop froid. D'autant que l'obtention d'un terreau et d'un liquide (le «thé») riches en nutriments peut intéresser les jardiniers, même s'ils disposent déjà d'un espace de compostage extérieur. Il existe deux sortes de modèles d'intérieur: les lombricomposteurs, basés sur l'ingestion et la digestion des restes de cuisine par des vers de terre, et les bokashis, qui reposent sur un procédé de fermentation des déchets grâce à des bactéries.

Des vers de terre à la maison

Il faut trouver une place au lombricomposteur – il est un peu encombrant – et, surtout, se faire à l'idée d'héberger des lombrics. Pas de panique, ils restent sages ! D'abord, parce qu'ils n'ont aucune raison de s'aventurer hors du milieu où ils mangent si bien. Ensuite, parce qu'ils détestent la lumière. On peut toutefois s'attendre à récupérer des noyés dans le «thé», comme le confirme notre test. Côté odeurs, rien de repoussant, juste un effluve de sous-bois frais à l'ouverture du couvercle. À l'issue de notre

LOMBRICOMPTEUR	4 modèles						Dimensions	
	REMPILLAGE	VIDEAGE/SORTIRAGE	NETTOYAGE	ENCOMBREMENT	ODEURS	APPÉCIATION GLOBALE		
	Note sur 20						PRIX	
1 BELLI COMPOST'HOME	★	■	★	■	★	10,6 ★	84,90	50 x 30 x 63
2 GARANTIA URBAN COMPONTER	★★	*	★★	*	■■	11,5 ★	109	29 x 29 x 39,5
3 SKAZA BOKASHI ORGANOKO 2	*	■	★★	★★	■■	9,9 ★	85	24 x 24 x 23,5

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

essai, nous avons récupéré un terreau homogène, sans trace des déchets d'origine. Attention, certains aliments ne doivent pas être introduits dans un lombricomposteur. Oignon, ail, échalote, agrumes, produits laitiers, poisson et viande (les vers sont végétariens) sont proscrits. De même, évitez les déchets sucrés. Ils attirent les moucherons, indésirables dans une cuisine.

Moins encombrant et plus simple à utiliser, le bokashi se place dans un coin. Une couche de déchets, une dose de bactéries, une couche de déchets, et ainsi de suite jusqu'à remplir le contenant.

Il suffit alors de bien tasser et de fermer le couvercle, puis de laisser de côté. Notre comparatif a mis en évidence des odeurs, y compris pour le «thé» extrait au fur et à mesure. Et la matière obtenue n'était que partiellement décomposée.



Hozelock BOKASHI
79,90 € **12,2/20 | ★★**

Comme les autres bokashis, il dégage un fumet désagréable s'il est ouvert. Mais le principe est de le laisser fermé, afin que la fermentation s'opère en milieu anaérobie. Le résultat de la décomposition n'est pas totalement satisfaisant, les déchets sont reconnaissables et nécessitent une dernière étape avant utilisation. La petite cavité sous le robinet, elle, permet d'extraire le « thé » aisément.

COMPOSTEURS D'EXTÉRIEUR

Du système en bois à la structure en plastique noir ou vert, parfois recyclé, il y en a vraiment pour tous les goûts et pour toutes les bourses (de 30 à 600 €). Attention au temps et à la difficulté de montage, tous les composteurs d'extérieur ne se valent pas

sur ce point. La stabilité compte également : la plupart des modèles du marché sont légers et doivent être remplis rapidement afin de bien s'ancrer au sol. Positionnez le vôtre dans un endroit plat et à l'abri du vent, car une fois installé, il vous sera difficile de le déplacer.



	MONTAGE	REMPILLAGE	BRASSAGE	VIDAGE	L'ASSEMBLAGE DU COMPOST	QUALITÉ DE LA QUALITÉ	APPRÉCIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX €	Volume l	Matériaux
1	BOTANIC COMPOSTEUR EN BOIS	★★	★★	*	*	★★	★★	15	133,90	250	Bois et plastique
2	GARANTIA THERMO-WOOD	★★	★★	*	*	★★	★★	15	119	600	Plastique
3	BOTANIC COMPOSTEUR EN PLASTIQUE RECYCLÉ	★★	★★	*	*	★★	★★	14,7	79,99	280	Plastique
4	GARANTIA THERMO-KING	★★	★★	*	*	★	★★	14,4	70	400	Plastique
5	HOZELOCK EASYMIX 2EN1	★★	★★	★★	*	★★	*	14,3	119	100	Plastique
6	BELLI COMPOST'ÉCO	★★	★★	*	*	★	★★	13,9	45	350	Plastique
7	GUILLOUARD SILO À COMPOST ACIER ET BOIS	★★	*	■	*	★	★★	12,6	149	470	Bois et métal
8	MON PETIT POTAGER DESIGN	*	★★	■	■	★	★★	12,3	179	209	Bois et métal
9	MON PETIT POTAGER BALCOMPOSTEUR DESIGN	*	★★	■	■■	★★	*	11,1	209	30	Bois et métal
10	JARDIPOLYS KALE	■■	*	■	*	■	★★	10,7	119	400	Bois

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

Botanic COMPOSTEUR EN BOIS 133,90 € 15/20 | ★★

Monté en cinq minutes à peine, il est de bonne facture et stable, même peu rempli. Le couvercle s'ouvre à moitié ou complètement. Pour récupérer le compost à maturité, il faut ôter une des tiges d'angle, ce qui libère la trappe de soutirage. Étant donné sa contenance limitée, il accueillera les déchets de cuisine et les résidus de tonte. Mais si vous avez beaucoup de feuilles, elles finiront en déchetterie.



SEAUX À COMPOST OU BIOSEAUX

Les seaux à compost ou bioseaux sont des récipients à couvercle permettant de stocker temporairement les déchets organiques qui finiront au compost dans le jardin, ou seront apportés au point de collecte du quartier ou du village. Point important :

ils doivent être faciles à remplir, à transporter et à vider. Si, en plus, ils s'accordent à l'esthétique de la cuisine, c'est encore mieux. L'idéal pour éviter les moucheronnes et les odeurs désagréables est de bien fermer le seau entre chaque utilisation et de le vider chaque jour.

	REMPILLAGE	VIDAGE	NETTOYAGE	POIGNÉE	APPRÉCIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX €	Volume l	Matériaux	
1	NATURE & DÉCOUVERTES SEAU À COMPOST DE CUISINE	★★	★★★	★★	★★	16	★★	33,95	5	Métal
2	PEBBLY SEAU À COMPOST	★★	★★★	★★	*	15,5	★★	40	7	Métal
3	EDA SEAU À COMPOST	*	★★★	★★	★★	15,4	★★	9,90	6	Plastique
4	GARANTIA BIO SEAU	*	★★★	★★	★★	14,9	★★	9,90	8	Plastique
5	JOSEPH JOSEPH COMPO	*	*	*	★★	12,5	★★	30	4	Plastique

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

Nature & Découvertes SEAU À COMPOST DE CUISINE 33,95 € 16/20 | ★★

C'est le plus pratique des cinq modèles testés. Bon volume, large ouverture, filtre à odeurs, aération efficace, nettoyage aisés : il est facile à vivre. Composé de métal, il s'intègre dans à peu près n'importe quelle cuisine. Seul point négatif, son prix. Deux seaux basiques en plastique coûtent nettement moins cher et l'un d'eux, l'EDA, ne jurera pas dans un intérieur moderne.

BOISSONS VÉGÉTALES Meilleures

Soja, amande, avoine, noisette... l'offre d'alternatives végétales au lait de vache ne cesse de s'étendre. Mais toutes ne peuvent pas prétendre le remplacer, loin de là !

— Par ELSA ABDOUN avec DOMITILLE VEY

Un quart des Français consomme des boissons végétales au moins une fois par semaine, d'après une étude menée par les industriels du secteur. Certains évoquent des raisons de santé, en cas d'intolérance réelle ou supposée au lactose, par exemple. D'autres le font par souci éthique, afin de limiter la souffrance animale ou de diminuer leur empreinte carbone (la production de lait de vache émet trois fois plus de gaz à effet de serre que celle de soja, selon l'Agence de la transition écologique). Mais est-ce sans risque pour la santé ? Et comment choisir le bon produit ? Réponse avec nos analyses de 25 références.

SUCRE JUSQU'À DEUX CARRÉS PAR VERRE

Ne vous fiez pas au Nutri-Score des «lait» végétaux ! À cause d'une erreur de départ dans le mode de calcul de leur note, ils portent systématiquement la lettre A ou B, sans toujours la mériter (ce défaut majeur sera prochainement rectifié, lire QC n° 626, p. 51). La moitié des boissons de notre sélection (dans laquelle figurent des références «sans sucres ajoutés») délivre entre un et deux carrés de sucre par verre. Si le jus d'orange (trois carrés) et le Coca-Cola (quatre carrés) en comportent plus, cela reste non négligeable, surtout si l'on en boit un bol chaque matin. Les sucres naturellement présents dans le lait de vache sont, quant à eux, très différents et ne semblent pas provoquer d'effet néfaste sur la santé.

PROTÉINES À SURVEILLER APRÈS 65 ANS

Les quatre boissons au soja disposent d'une quantité de protéines équivalente à celle du lait de vache, tandis que les produits à base d'amande, de noisette, de coco, etc. en possèdent moins. Néanmoins, «avant 65 ans, la probabilité de manquer de protéines, même chez les végétaliens [qui ne consomment que des produits d'origine végétale], s'avère extrêmement faible», pointe François Mariotti, professeur de nutrition à Agro-ParisTech. Par conséquent, seuls les séniors à risque de déficit en protéines devraient privilégier les références au soja. Les autres peuvent se concentrer sur d'autres critères de choix.



OLIVIER LAUGE

SOJA GARE AUX ISOFLAVONES

Nos analyses en laboratoire montrent que les «lait» fabriqués avec du soja fournissent des doses non négligeables d'isoflavones. Or, ces molécules naturellement produites par cette plante pourraient avoir un effet perturbateur endocrinien. L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) préconise donc d'éviter le soja avant l'âge de trois ans. Au-delà, mieux vaut réduire sa consommation à une portion par jour (en particulier pour les femmes enceintes ou allaitantes et les enfants), en cuisinant des légumineuses variées (pois, lentilles, haricots secs, etc.) et en diversifiant les bases végétales de ses boissons et desserts végétaux.

que le lait ?



(avoine, amande, etc.). Précisons que toutes les références au soja que nous avons évaluées sont dénuées d'OGM, celui-ci étant toujours bio et/ou cultivé en France.

CALCIUM RISQUE DE CARENCE

L'agence nationale Santé publique France recommande aux adultes deux produits laitiers quotidiens (trois pour les enfants et les adolescents), afin de s'assurer des apports satisfaisants en calcium et, ainsi, une bonne santé osseuse. Si l'on en mange moins, et que l'on ne souhaite pas en augmenter la quantité, il faudra alors opter pour des boissons végétales enrichies. Nos tests prouvent qu'elles présentent des teneurs

« Lait » concentrés : une bonne idée ?

Ces derniers temps, des boissons végétales concentrées, à diluer dans de l'eau, sont apparues. Leur intérêt ? Diminuer leur impact environnemental (transport et emballage), en divisant par deux leur volume et leur poids. Une bonne initiative, d'autant que cela réduit aussi le coût pour le client et que ni la composition ni le goût n'en sont altérés (du moins concernant les « laits » The Bridge que nous avons pu nous procurer).

La marque bio La Mandarine propose même des formats en poudre, à acheter en sachet ou en vrac.



en calcium similaires, voire supérieures à celles du lait de vache. Attention, toutefois : tous les enrichissements ne se valent pas. L'extrait d'algue *Lithothamnium calcareum* ou le carbonate de calcium sont de loin préférables au phosphate de calcium, car la surconsommation de phosphates est suspectée de favoriser les troubles cardiovasculaires (sur l'emballage, le phosphate peut également se cacher sous les appellations génériques « calcium » ou « sel de calcium »).

VITAMINE D UN ENRICHISSEMENT UTILE

La plupart des Français ont des apports en vitamine D insuffisants, ce qui peut avoir des conséquences délétères sur la santé. Celle-ci joue, en effet, un rôle essentiel sur la qualité du tissu osseux et le renforcement des défenses immunitaires. Le lait de vache n'en renferme naturellement que très peu. Cependant, certains en sont enrichis, tout comme plusieurs boissons végétales. Privilégier les versions qui en comportent «peut donc être intéressant», juge Perrine Nadaud, adjointe au chef de l'unité d'évaluation des risques liés à la nutrition à l'Anses. Carton rouge, sur ce plan, à Alpro coco, qui prétend être enrichi en vitamine D : nous n'en avons retrouvé que des quantités très faibles, voire nulles.

>>> **VITAMINE B12 AUSSI POUR LES FLEXITARIENS**

Avec un verre de lait demi-écrémé, on parvient à combler jusqu'à 20% de ses besoins quotidiens en vitamine B12. Or, seules six boissons végétales de notre comparatif en sont enrichies de manière à en procurer autant ou presque. Ce critère est important si l'on mange très peu de viande et de poisson, car «*il y a alors un risque de déficience en B12, qui pourrait contrecarrer une partie des bénéfices cardiovasculaires apportés par un régime plus végétal*», explique François Mariotti. Pour les végétariens (aucune viande ni poisson), «*la consommation régulière de produits laitiers ou d'alternatives végétales enrichies ne suffit probablement pas et mieux vaut, dans ce cas, avoir recours à des compléments alimentaires*», ajoute l'expert.

ADDITIFS, GOÛT, PRIX ÇA VARIE

Choix des ingrédients, saveur, coût... sur tous ces critères, les produits testés font le grand écart. Pour preuve, 11 d'entre eux n'intègrent aucune substance indésirable, alors que la boisson Alpro Mmmmh... c'est bon ça! affiche pas moins de 6 additifs, arômes et autres marqueurs d'ultratransformation. Côté goût, plusieurs références ont remporté presque tous les suffrages quand d'autres ont été rejetées par les deux tiers de notre panel de dégustateurs. Le prix, lui, varie quasiment du simple au triple.

VÉGÉTAL VERSUS VACHE : QUI GAGNE ?

Du point de vue écologique, le «lait» végétal l'emporte. Mais sur le plan de la santé? «*L'incertitude est trop grande pour pouvoir répondre*, admet François Mariotti. Toutefois, en l'absence d'étude concluante, on conseillerait de rester sur un aliment que l'on connaît bien et que l'on sait bon pour la santé: le lait.» Une précaution à laquelle s'associe Perrine Nadaud «en raison de la grande hétérogénéité nutritionnelle des boissons végétales, et des inconnues qui persistent concernant la quantité maximale de soja qu'il est possible de consommer sans impact néfaste sur la santé». Walter Willett, professeur d'épidémiologie et de nutrition à l'université de Harvard, aux États-Unis, ne partage pas cet avis: «*Certaines boissons végétales intègrent des acides gras polyinsaturés, des fibres... Pas le lait. Il est donc probable que le remplacer par un produit végétal de qualité ait un effet positif sur la santé.*» Quoi qu'il en soit, nous n'avons pas, pour l'heure, identifié de boissons végétales à la qualité irréprochable. Celles vendues dans les supermarchés français contiennent toujours soit trop de sucres, soit des additifs indésirables, soit pas assez de calcium... En outre, aucune n'est enrichie en iode, alors que les produits laitiers sont, avec le poisson, l'un des principaux fournisseurs de cet oligoélément. Tant que ces défauts ne seront pas corrigés, le lait de vache demeurera donc sans doute le plus recommandable. ♦

Nos analyses

Aucune

Sojasun SOJA CALCIUM VITAMINE D

1,97 €/litre

14,9/20 | ★★

Beaucoup de protéines, de calcium et de vitamine D, et un goût apprécié: cette référence dispose de plusieurs atouts dans sa manche, même si l'on regrette la présence d'ingrédients indésirables, en particulier, le phosphate de calcium utilisé comme mode d'enrichissement (lire p. 41). Une boisson intéressante pour les séniors qui mangent peu de produits laitiers, mais à limiter à un verre par jour à cause du risque lié aux isoflavones (lire p. 40)



Pâturages VÉGÉTAL BOISSON AMANDE

1,79 €/litre

14,6/20 | ★★

Calcium et vitamines D et B12: sur le plan des enrichissements, vous ne trouverez pas mieux sur le marché français. De plus, nos dégustateurs ont bien aimé sa saveur. Une bonne option pour ceux qui consomment peu de produits animaux, d'autant qu'elle est sans soja (et donc sans isoflavones potentiellement délétères). Par contre, elle est moins recommandée aux personnes susceptibles de manquer de protéines.



Sojade SO SOJA!

1,75 €/litre

14,2/20 | ★★

Du soja bio, de l'eau, et c'est tout ! Aucun additif, ni arôme ni sucre. Bref, une recette idéale, à condition de se procurer, par ailleurs, une quantité suffisante de calcium, de vitamine B12 et d'iode. Car comme tous les produits bios, celui-ci n'est pas enrichi. Vérifiez aussi que le goût vous plaît; seul un tiers de nos testeurs ont été séduits... À boire avec modération, en tout cas, à cause des isoflavones possiblement perturbateurs endocriniens.



recette n'est irréprochable

Pour 25 boissons végétales représentatives du marché (à l'avoine, à la noisette, au soja, à l'amande...), nous avons vérifié en laboratoire la composition nutritionnelle affichée sur l'emballage, mesuré la présence de divers contaminants toxiques (métaux lourds,

chlorate et mycotoxines) et quantifié, le cas échéant, les isoflavones (des phytoestrogènes naturellement contenus dans le soja, et potentiellement perturbateurs endocriniens). Nous n'avons pas recherché de résidus de pesticides, ces derniers étant rarement retrouvés dans ce type de produits. Enfin, nous avons

analysé la qualité des ingrédients utilisés et fait déguster à l'aveugle ces breuvages à un panel de 60 consommateurs. La note finale a été attribuée en accordant 50 % des points à la composition nutritionnelle, 30 % au goût, 15 % à la qualité des ingrédients et 5 % à la présence de polluants.

25 BOISSONS VÉGÉTALES



	QUALITÉ NUTRITIONNELLE	DÉGUSTATION						CONTAMINANTS		APPRÉCIATION GLOBALE	PRIX
		Sucres	Proteines	Calcium	Vitamine D	Vitamine B12	(additifs, arômes...)				
	Note sur 20										
1 SOJASUN SOJA CALCIUM VITAMINE D	★ ★★★ ★★★ ★★ -	★★★	■	★★	14,9	★★	1,97				
2 PÂTURAGES (INTERMARCHÉ) VÉGÉTAL BOISSON AMANDE	★ ■■ ★★★ ★★ ★★	★★★	★★	★★★	14,6	★★	1,79				
3 SOJADE SO SOJA!	★★★ ★★★ - - -	★	★★★	★★	14,2	★★	1,75				
4 SIMPLEMENT BON ET BIO (ALDI) BOISSON AU SOJA	★★ ★★★ - - -	★	★★★	★★	14,1	★★	1,35				
5 BIOCOOP BOISSON VÉGÉTALE NOISETTE	★★★ ■ - - -	★★	★★★	★★★	14,1	★★	2,45				
6 AUCHAN BOISSON VÉGÉTALE NOISETTE	★ ■■ ★★★ ★★ ★★	★★★	★★	★★★	14,1	★★	1,90				
7 WUNDA ORIGINAL (POIS)	★★ ★★ ★★★ ★★ ★★★	★★	★★★	★★★	13,8	★★	2,59				
8 U BIO BOISSON NOISETTE	★ ■ - - -	★★★	★★★	★★	13,6	★★	2,49				
9 PERL'AMANDE AMANDINA LAIT D'AMANDE	★★★ ■ - - -	★★	★★★	★★★	13,6	★★	5,56				
10 CARREFOUR SENSATION RIZ VÉGÉTAL	★ ■■ ★★★ - ★★★	★★	★★	★★★	13,3	★★	1,69				
11 ALPRO MMMMH... C'EST BON ÇA ! (AVOINE)	★★ ■ ★★ ★★ -	★★★	■	★★★	13,4	★★	2,65				
12 ALPRO COCO	★★★ ■■ ★★ - ★★★	★★	■	★★	13,3	★★	2,79				
13 LA MANDORLE LAIT D'AMANDE	★★★ ★ - - -	★	★★	★★★	13,3	★★	4,70				
14 BJORG AMANDE PROTÉINES	★★ ★★ - - -	★★	★	★★	13,1	★★	3,27				
15 OATLY! AVOINE	★ ■ - - -	★★	★★★	★★★	13	★★	2,38				
16 ISOLA BIO AVOINE	★ ■ - - -	★★	★★★	★★★	13	★★	2,35				
17 SOY BOISSON AU SOJA PETIT ÉPEAUTRE ET NOISETTE	■ ★★★ - - -	★★	★	★★	12,9	★★	3,48				
18 NAT&VIE (E.LECLERC) COCO	★★ ■■ ★★★ ★★ ★★★	★★	★	★★★	12,7	★★	1,75				
19 THE BRIDGE BIO RIZ COMPLET	★ ■■ - - -	★★★	★★★	★★★	12,7	★★	2,40				
20 LIMA RICE DRINK THE ORIGINAL	■ ■■ - - -	★★★	★★★	★★★	12,6	★★	2,94				
21 BONNETERRE MILLET AMANDE NOISETTE	■ ■ - - -	★★★	★★★	★★★	12,2	★★	4,28				
22 PROVAMEL AMANDE	★★ ■ - - -	★	★★★	★★★	12,1	★★	3,07				
23 SOJASUN BOISSON MAÏS, AVOINE, AMANDE	★ ■■ - - -	★★	★★	★★★	11,7	★	1,97				
24 ECOMIL CHANVRE	★★■■ - - -	★	★★	★★	11,5	★	3,48				
25 BJORG OUI AU VÉGÉTAL (RIZ, COCO, SOJA)	★★ ■■ - - -	★	★★	★★★	11,2	★	1,99				

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais - n'en contient pas

ULTRABOOKS

Destinés aux utilisateurs exigeants, ces ordinateurs se veulent compacts, légers et performants. Nous avons testé les derniers modèles de six grands fabricants.

— Par CYRIL BROSSET avec NEIL MCPHERSON



Apple MACBOOK PRO 14 POUCES

2400 € **16,3/20 | ★★**

Le MacBook Pro 2023 intègre la nouvelle puce d'Apple, la M2 Pro, et les derniers standards de connectivité. Le résultat ne décevra pas les fans de la marque. Que ce soit au niveau de la vitesse d'exécution, de l'autonomie ou de la qualité de l'affichage, tout est parfait ou presque. On déplore seulement son prix si élevé... À 2 400 € en entrée de gamme, il coûte bien plus cher que ses concurrents.



Samsung GALAXY BOOK3 360

1500 € **14,8/20 | ★★**

Son écran de 13,3 pouces semble petit, mais il se replie pour un usage en tablette. On peut même écrire dessus grâce au stylet fourni. Par ailleurs, si cet ordinateur fait du bruit en utilisation intensive, il suffit d'activer le mode silencieux, qui empêche le ventilateur de se déclencher en limitant la puissance. La capacité de stockage de 256 Go reste toutefois un peu faible et le son, médiocre.



Microsoft SURFACE LAPTOP 5

1180 € **14,4/20 | ★★**

S'il n'est pas le plus rapide de tous les ultrabooks testés, il offre une configuration équilibrée et de bonnes performances. Clavier, pavé tactile, écran et haut-parleurs de belle facture, autonomie dans la moyenne, finitions de qualité... Il coche toutes les cases. Sauf pour le boîtier qui manque de rigidité, l'image médiocre de la webcam et la connectique (peu de prises).



1 ★★★ très bon 2 ★★ bon 3 ★ moyen 4 ■ médiocre 5 ■■ mauvais

Performance

Autonomie

Qualité d'affichage

Facilité d'emploi

Huawei MATEBOOK 14S

1400 € **15/20 | ★★**

Sorti fin 2022, ce modèle affiche une belle configuration, avec un processeur Intel Core i7, 1 000 Go de stockage et 16 Go de mémoire RAM, et d'excellentes performances. Grande autonomie, finitions de qualité... il a décidément tout pour plaire. Hélas, la webcam déçoit, l'écran (tactile) brille, pouvant créer des reflets gênants, et le ventilateur se montre bruyant quand on pousse l'engin dans ses retranchements.



Xiaomi BOOK PRO 14

1350 € **14,7/20 | ★★**

Ce Xiaomi offre une belle vitesse d'exécution. Son clavier rétroéclairé se révèle confortable et son pavé tactile, large et réactif. L'écran, tactile, présente de belles couleurs et un contraste affirmé. Dommage que l'angle de vue soit restreint et la dalle, trop réfléchissante.



Peut aussi mieux faire en matière de connectique (trois ports USB-C), de webcam et d'autonomie (5 h 36 seulement en surfant en wifi).

1 ★★★ 2 ★★ 3 ★ 4 ■ 5 ■■

Dell XPS 13 9315

1300 € **14,2/20 | ★★**

Il prend son temps pour démarrer, ce Dell ! On regrette aussi son écran non tactile et sa webcam à la piètre qualité d'image. Heureusement, le reste nous satisfait. Malgré son processeur Intel Core i5-1230U, qui n'est pas le plus puissant, ce PC demeure performant. De plus, l'écran, le pavé tactile et l'autonomie répondent à nos attentes. Enfin, le modèle est très fin (15 mm), léger (1,2 kg) et de belle finition.



1 ★★★ 2 ★★ 3 ★ 4 ■ 5 ■■



TESTÉ ailleurs

Pendant ce temps, nos homologues étrangers mènent leurs propres essais comparatifs.

Italie CORONA, REINE DES BIÈRES

Cette bière mexicaine décroche la première place du test de lagers (basse fermentation) qu'ont réalisé nos confrères transalpins d'**Inchieste**. Vendue, en moyenne, à 4,37 €/l, elle affiche aussi le prix le plus élevé de la sélection. Ses arômes et ses parfums sont riches, et le taux d'alcool annoncé est respecté : 4,47 %. Mais à consommer avec modération, claro !



Suisse DÉOS, DES BAS



Pas de débat sur les déodorants en spray : les trois quarts des références analysées par **Bon à savoir** contiennent des allergènes. Le pire ? Le Borotalco, qui en comporte pas moins de 15, parmi lesquels la coumarine et le géraniol. Ce nouveau comparatif confirme la mauvaise note attribuée à ce déo dans notre appli Quelproduit. N'hésitez pas à la consulter.

Belgique SANTÉ AU POIGNET

Inutile de vous ruiner en achetant une montre connectée si vous n'êtes ni geek ni sportif de haut niveau. Pour garder un œil sur votre santé et votre activité, en surveillant votre fréquence cardiaque ou en comptant vos pas quotidiens, un bracelet connecté suffit. Les meilleurs, selon **Test Achats** ? Le Fitbit Charge 5 (150 €) et le Huawei Band 7 (60 €), précis et complets.



Portugal TOUT USAGE ET ÉCOLO



Nos homologues de **Deco Proteste** ont trouvé la perle rare : un nettoyant multisurface efficace et respectueux de l'environnement. Il s'agit d'une référence proposée par E.Leclerc sous sa propre marque, Uni Vert, et coûtant 1,53 €/litre. Parmi les 16 produits d'entretien évalués, c'est le seul qui allie ces deux atouts.

Allemagne SMARTPHONE PROTÉGÉ

Bonne nouvelle du côté des antivirus pour smartphones Android : tous offrent un bon niveau de protection. Les 12 solutions éprouvées par **Test** ont reconnu 99 à 100 % des logiciels malveillants. En tenant compte des autres critères (facilité d'usage, incidence sur la batterie, etc.), c'est l'appli gratuite Sophos qui arrive en tête, devant G Data ou Trend Micro (qui, elles, sont payantes).



QUE CHOISIR Toujours disponible sur QUECHOISIR.ORG

PC PORTABLES

Nous avons ajouté 7 modèles aux 10 déjà testés cette année, histoire d'être parés pour la rentrée.
55 ordinateurs de 15 à 17 pouces étudiés

TÉLÉVISEURS

Ces appareils évoluent sans cesse, c'est pourquoi nous les examinons au fil de l'eau, dès leur sortie.
Plus de 250 écrans évalués

CRÈMES SOLAIRES

L'été indien reste une période de fort ensoleillement. Nous avons ajouté des protections indice 50 aux crèmes indice 30 déjà passées en labo.
Près de 40 produits au banc d'essai

CASQUES AUDIO

Vous cherchez un casque ou des écouteurs adaptés à l'activité physique ? Ou offrant le meilleur confort d'écoute ?
144 modèles décortiqués

QUE CHOISIR Plus de 200 tests sur QUECHOISIR.ORG

Des mises à jour en continu

Et les caractéristiques des produits pour trouver celui adapté à vos besoins

Des guides d'achat

Et tous nos conseils et décryptages pour bien choisir

- ALIMENTATION ● HIGH-TECH
- ÉLECTROMÉNAGER ● ÉNERGIE
- AUTO ● MAISON ● TOURISME
- SANTÉ ● BIEN-ÊTRE



CAFÉS DE SPÉCIALITÉ

À la recherche du goût et du sens

Le plaisir des papilles est décuplé et le besoin d'éthique comblé lorsque l'on boit un café haut de gamme, dit de spécialité. Le surcoût n'est pas excessif, voire nul comparé à celui du café en capsules.

— Par ELSA CASALEGNO

Des arômes originaux, un caractère affirmé, un goût subtil qui demeure en bouche, rehaussé par une pointe d'acidité, et aucune trace d'amertume... pas de doute, vous êtes en train de déguster un café de spécialité. Autrement dit, un café d'exception produit, récolté et traité dans des conditions respectueuses des hommes et de l'environnement. Vous pouvez vous en préparer avec n'importe quelle machine, y compris celle à capsules (lire p. 49). On trouve ce café chez des torréfacteurs indépendants, qui fleurissent désormais dans toutes les grandes villes. Certes, il coûte plus cher que le paquet acheté en supermarché, mais il affiche un prix similaire à celui conditionné en dosette, avec des tarifs oscillant entre 30 et 80 € le kilo.

Au moment de choisir, laissez-vous guider par vos sens. Prenez également un autre critère en compte: un circuit de commercialisation qui rémunère correctement le caféculteur (commerce équitable, par exemple). Celui-ci aura ainsi la possibilité de vivre de son métier tout en soignant la qualité et en cultivant ses plantations de façon écologique. La durabilité sociale et environnementale est la seule à même de sauver une filière aujourd'hui fragilisée par la pauvreté des producteurs et la hausse générale des températures.

➔ AFFÛTER SES SENS POUR EXPÉRIMENTER

Savourer ce type de café, c'est se soumettre à un rituel aussi élaboré qu'une dégustation de vin. Rien n'est laissé au hasard, car chaque variété possède sa recette: la quantité de

mouture est pesée avec soin, le volume d'eau, scrupuleusement mesuré. Une fois la tasse posée devant vous, appréciez d'abord avec vos yeux la tenue et la couleur de la mousse. Elle doit être dense, de couleur marron clair (caramel). Faites ensuite appel à votre odorat. Respirez les effluves et essayez d'identifier les parfums. Enfin, mobilisez vos papilles. En début de gorgée, le liquide est-il puissant ou asséchant? Acidulé, amer, sucré ou salé? Un café de qualité aura une acidité agréable sans être aigre. Celle-ci est déterminée par le terroir et la variété. Une origine Kenya est vive et piquante, à l'inverse d'un Sumatra. Puis, quand vous l'avez bien en bouche, comment décririez-vous son corps? Est-il dense, à l'instar d'un Sumatra, ou plus léger, comme un mexicain? Et quelles saveurs apparaissent? Certains cafés tendent vers l'abricot; d'autres sont plus ou moins épices (gingembre, tonka, vanille, cannelle...). D'autres encore présentent des arômes floraux (tel le jasmin), d'agrumes, de cacao, de fruits rouges ou blancs. Pour finir, quel est l'arrière-goût, c'est-à-dire les notes gustatives qui restent une fois le breuvage avalé ?

À chaque variété, son profil aromatique

«Un bon café a de la persistance en bouche, mais pas d'amertume ni de goût de brûlé ou de charbon, signes d'une trop forte torréfaction», explique Christophe Servell, fondateur de la marque Terres de café. Le café de spécialité, il faut l'expérimenter. C'est en le goûtant qu'on perçoit peu à peu les différences d'un cru à l'autre. Chaque variété dispose de son propre profil aromatique. Cependant, celui-ci dépend également du terroir, des techniques agricoles et de la fermentation. La torréfaction est censée en révéler toutes les saveurs.» Par exemple, un Heirloom, une variété endémique d'Éthiopie, la région d'origine de cet arbuste, possède «une acidité explosive, un goût puissant et fruité, avec, en milieu de bouche, une note d'abricot, qui finit sur de la framboise», juge Christophe Servell. Un Sidra, un arabica d'Équateur, qui pousse dans la forêt amazonienne d'altitude, offre, quant à lui, «des notes florales de thé vert au nez, des saveurs de caramel au beurre en bouche et une pointe de châtaigne en finale».



Un bon café n'a pas de goût de brûlé ou de charbon, signes d'une trop forte torréfaction.



La qualité strictement évaluée !

Pour obtenir l'étiquette « café de spécialité », les produits subissent des tests de dégustation par des goûteurs certifiés, dont l'évaluation s'appuie sur des critères précis, élaborés par la Specialty Coffee Association : odeur, arôme, longueur en bouche, acidité, corps, uniformité, équilibre, pureté, douceur, impression générale.

Un café de spécialité doit décrocher une note d'au moins 80/100.

Le café vert (avant torréfaction) est également évalué : taux d'humidité, taille, odeur, couleur, imperfections. La présence de grains pourris ou d'éléments indésirables (cailloux, branchages, etc.) est disqualifiante.

La traçabilité jusqu'à la ferme est exigée.

La Specialty Coffee Association insiste aussi sur la **dimension sociale et environnementale de la filière** : les caficulteurs doivent respecter des pratiques durables (agroforesterie ou culture sous couvert, pas de pesticides...). En contrepartie, le prix auquel leur café est acheté doit leur permettre de gagner correctement leur vie.

→ DES RÈGLES À SUIVRE POUR LA PRÉPARATION

Au moment de vous concocter un café d'exception, observez quelques règles. Déjà, le type de breuvage que vous souhaitez boire déterminera la taille de la mouture : elle sera très fine pour l'expresso, moyenne pour la cafetière italienne et plus grosse pour le filtre et le piston. Préférez l'eau minérale à celle du robinet, afin d'éviter le goût du chlore, et dosez la quantité de café en fonction de votre matériel. «Prévoyez 8 à 9 grammes par tasse si vous détenez une machine à expresso ou une cafetière italienne, et 6 à 7 grammes pour 10 grammes d'eau avec une cafetière filtre ou un appareil à piston», détaille Christophe Servell. Quant à la température du café, «c'est 93 °C», ni plus ni moins! S'agissant des décaféinés, évitez ceux obtenus par solvant chimique, qui dissout la caféine...

et les arômes. «Mieux vaut privilégier les solvants naturels, comme l'acétate d'éthyle (tiré de la canne à sucre), le CO₂ ou l'eau», précise le spécialiste. Question conservation, rien de plus simple : on range le café dans une boîte hermétique, au sec et au frais – «surtout pas au frigo, car c'est un milieu humide, plein d'odeurs». Et pas de stress, la mouture garde sa saveur deux à trois mois.

>>>

La moitié des surfaces dédiées aux cafétiers seront impactées par le réchauffement climatique ces prochaines années.



TERRES DE CAFÉ

>>> ➔ UN MODE DE PRODUCTION DURABLE POUR SAUVER LA FILIÈRE

Aujourd'hui, la filière est en danger, d'abord à cause du réchauffement climatique: le cafétier, qui ne pousse qu'à certaines températures, nécessite des taux d'humidité spécifiques. Deuxième menace: le système d'exploitation en vigueur, car il repose sur une agriculture intensive postcoloniale et un couple prix bas-volumes élevés. D'un côté, une multitude de caféticulteurs – des petits paysans mal rétribués, dont une grande partie vit sous le seuil de pauvreté en Afrique, en Asie du Sud-Est et en Amérique latine. De l'autre, quelques multinationales du négoce, de la transformation et de la distribution à la santé financière insolente. En France, trois groupes se partagent plus de 80% du secteur de la torréfaction: Nestlé (Nespresso, Nescafé...), JDE (L'Or, Senseo, Maxwell, Jacques Vabre...) et Lavazza (Carte noire...). Avec les distributeurs, ils captent l'essentiel de la valeur ajoutée. Ainsi, selon le bureau d'études Basic, seuls 5% de la valeur d'un paquet vendu en supermarché retournent au cultivateur, contre 53% pour la grande surface et 16% pour le torréfacteur⁽¹⁾. Sur des capsules, ces deux derniers acteurs récupèrent même 85 à 90% du prix final. Et la qualité n'est pas leur priorité. Car dès que l'on quitte le monde du café de spécialité, on plonge dans celui du commerce de masse, où tout doit être ramassé et vendu. Alors, «pour masquer le goût de grains pourris, attaqués par les vers ou immatures, ils sont torréfiés trop fortement. Or, plus on torréfie, plus on tue le fruité et l'acidité, et plus c'est amer et caféné», déplore Christophe Servell.

Pollution et déforestation

Outre la misère qu'elle engendre chez les exploitants, la production industrielle de café a d'autres conséquences graves, comme la déforestation et la pollution des sols aux

pesticides. Autant de ravages qui la fragilisent en retour, alors que «la moitié des surfaces seront lourdement impactées par le changement climatique dans les prochaines années, s'alarme Christophe Servell. Si l'on n'agit pas, il n'y aura plus de café dans 10 ans ! Le défi est d'aller vers une autre forme d'agriculture et de consommation.»

Pour commencer, afin d'obtenir une matière première de qualité, il faut mieux rémunérer les caféticulteurs, qui pourront travailler dans de meilleures conditions (culture extensive, sans pesticides, sous couvert de forêt) et récolter manuellement des cerises cueillies à maturité. Christophe Servell ne se fie pas aux labels officiels du commerce équitable et préfère conclure directement avec les agriculteurs qu'il a repérés: «J'ai noué des relations partenariales avec

15 fermes, que je paie 4 à 10 fois plus cher que le prix mondial.» Une telle traçabilité doit être prouvée au client. «Tout est mentionné sur le paquet: la variété, bien sûr, le pays d'origine, la région, l'exploitation, le producteur et la méthode de fermentation, indique le spécialiste. Ensuite, mon métier, c'est de cuire ces grains selon leur taux d'humidité, leur taille, leur variété, etc.».

Cette stratégie profite à tout le monde, et la demande en cafés haut de gamme s'envele depuis une dizaine d'années. Pour Alexandre Bellangé, cofondateur de Belco, une entreprise de sourcing et d'importation de cafés de spécialité, elle constitue même le seul avenir possible. «Face aux problèmes environnementaux, les caféticulteurs produiront moins, et ils seront donc obligés d'améliorer la qualité pour gagner leur vie, estime-t-il. Le café coûtera alors beaucoup plus cher. Il conviendra d'en boire moins, mais du meilleur. Le café de spécialité répond à tous ces enjeux.»

(1) Rapport «Café: la success story qui cache la crise», 2018.

**Pour obtenir
une matière première
de qualité, il faut
mieux rémunérer
les caféticulteurs**

CAPSULES RÉUTILISABLES

Une méthode propre et pratique

Les centaines de millions de capsules de café consommées chaque année en France représentent des montagnes de déchets. Il est possible de s'en passer.

— Par MORGAN BOURVEN

Les capsules ou les dosettes ont su se rendre indispensables tant il est pratique de se faire couler un petit noir en quelques secondes. Difficile de s'en passer, même si l'on sait pertinemment qu'elles constituent une aberration écologique. Les montagnes d'unités vendues chaque année (10 milliards rien que pour Nespresso) sont en effet très peu recyclées; entre 20 et 25 %, selon les estimations. De nombreuses

marques proposent des versions rechargeables si l'on souhaite consommer plus responsable. En plastique ou en inox, elles coûtent de 5 à 20 € en fonction de leur qualité et des accessoires fournis: presse, cuillère, brosse... Attention, cependant, car leur conception varie. Évitez, par exemple, celles dotées d'un filtre plastique refermable: l'eau n'a pas le temps de monter en pression dans la capsule et le breuvage délivré s'apparente plus à du café filtré. Certaines disposent d'un couvercle fixe en inox ou en silicone. C'est mieux en matière de goût, mais elles risquent d'abîmer la machine, qui doit davantage forcer pour faire le café. Préférez les modèles se refermant avec un film jetable (en aluminium, papier alimentaire, etc.) qui, à défaut d'être complètement «zéro déchet» — certains sont néanmoins compostables —, ressemblent le plus à des capsules classiques. L'inconvénient de ces alternatives? Les recharger est fastidieux et salissant. Or, «pour changer

les habitudes, il faut que cela devienne un plaisir», note Jean de Boisredon, cofondateur de la société Caps Me.

Un appareil français innovant

Avec Thibaut Louvet, étudiant comme lui en école d'ingénieur, il a imaginé une solution de recharge propre et amusante. Pendant le premier confinement, ils ont imprimé en 3D une centaine de prototypes avant d'avoir un déclic: «Coller une boîte de café sur un système simple de remplissage.» Ils ont donc élaboré un shaker en inox équipé d'un mécanisme qui, d'un mouvement de main, permet de préparer une capsule en 15 secondes «sans en mettre partout sur le plan de travail». Ludique et pratique, le produit — qui sera entièrement fabriqué en France à partir de novembre, d'après ses concepteurs — s'est déjà écoulé à plus de 25 000 exemplaires et a remporté une médaille d'or au concours Lépine. Les deux associés prévoient de lancer, en fin d'année, un équivalent adapté aux capsules Dolce Gusto. ♦



Le système Caps Me (en haut à gauche) est plus pratique que les autres.



1 Une capsule vide est insérée dans le chargeur. Fermé, il pivote pour se positionner face à la zone de remplissage.



2 Secouer le shaker permet de remplir la capsule avec le dosage et le tassement adéquats.



3 Il ne reste plus qu'à refermer la capsule avec un opercule en amidon de maïs, fixé avec une colle alimentaire.

SE NOURRIR DEMAIN

Grâce aux élevages d'insectes ?

Premier volet de notre série de reportages sur l'alimentation du futur: la visite d'un élevage de scarabées dans une ferme-usine du Jura.

— Par **ELSA ABDOUN** Photos **LOUISON JOSEPH**

On pourrait se croire dans n'importe quelle usine s'il ne régnait cette odeur puissante, voire franchement écoeurante. À l'intérieur de ce bâtiment installé dans la zone industrielle de Dole, à Damparis, dans le Jura, Ýnsect élève des larves de scarabées, avant de les transformer en huile et en farine. «*Je trouve que ça sent les céréales torréfiées... Ça donne faim*», ose Anaïs Maury, directrice du service communication de la start-up. Est-ce une simple provocation de communicante souhaitant convaincre à tout prix? Ou les goûts changent-ils à ce point qu'avec l'habitude, le fumet de larves d'insectes cuites à la vapeur semble réellement appétissant? Pour Ýnsect, comme pour de nombreuses autres jeunes pousses, c'est la question à un million... voire à plusieurs centaines de millions d'euros, au regard des sommes investies en France, ces dernières années, dans la construction de fermes à insectes, le plus souvent implantées dans le nord et à l'est.

Un avantage écologique

L'élevage de grillons, de mouches ou de criquets dispose, il est vrai, de sérieux atouts. «*Il émet 40 fois moins de gaz à effet de serre que celui de bœuf, consomme 30 fois moins d'eau que celui de porc et monopolise 20 fois moins de surface que celui de poulet. Le tout, en présentant une composition nutritionnelle largement aussi recommandable*», énumère Antoine Hubert, cofondateur d'Ýnsect. «*Mes données sont un peu moins optimistes*», commente Arnold van Huis, professeur d'entomologie et coauteur, en 2013, d'un rapport sur le potentiel de la consommation d'insectes pour la FAO (l'agence des Nations unies



Matières grasses et protéines d'insectes sont encore essentiellement destinées aux animaux d'élevage et de compagnie

spécialisée dans les questions alimentaires). «*L'impact environnemental dépend beaucoup de la manière dont on conduit son élevage*», relativise également Samir Mezdour, chercheur à AgroParisTech ayant beaucoup travaillé sur le sujet. Il reste que ces deux experts le confirment: l'élevage d'insectes peut présenter un avantage très net sur le plan écologique par rapport à celui des bêtes de ferme «traditionnelles».

«*Les économies d'eau sont liées à la biologie des insectes et au fait qu'ils sont nourris uniquement avec des végétaux, contrairement aux autres animaux d'élevage*», explique Samir Mezdour. Sur le site de Damparis, un tuyau ne déverse, dans chaque caisse, que quelques centilitres d'eau mélangée à du son de blé et à de la farine; une ration suffisante pour alimenter des centaines d'insectes pendant trois jours, d'après Ýnsect. Quant au bénéfice en matière de superficie, il saute aux yeux: les larves



sont placées dans des cagettes qui paraissent superposables à l'infini. Ici, elles ne sont empilées que sur quatre ou cinq mètres de hauteur. Mais, l'année prochaine, une nouvelle ferme verticale en construction à Amiens, dans la Somme, devrait accueillir des colonnes de plusieurs dizaines de mètres. La petite taille de ces bestioles évite également de parcourir des kilomètres en camion afin d'accéder à l'«abattoir». C'est sur place que, après trois mois de croissance, elles sont mises à mort. Un tapis roulant les mène dans un grand caisson où elles sont tuées avec de la vapeur brûlante avant de passer sous une presse pour en extraire l'huile. Une fois secs, les restes solides, eux, sont broyés en poudre.

Engrais et alimentation animale

Aujourd'hui, ces matières grasses et ces protéines d'insectes sont essentiellement destinées aux animaux d'élevage ou de compagnie. Cet usage, avec l'utilisation des déjections comme engrais, constitue la principale source de revenus des acteurs >>>



2



3

Dans sa ferme verticale de Damparis (1), Ynsect élève des larves de scarabées Molitor dans des cagettes empilées (2). Son de blé (3) et farine suffisent à les nourrir.

>>> du secteur. Toutefois, à Damparis, où la centaine de tonnes de larves traitées chaque mois est uniquement intégrée à des croquettes pour chiens et chats «écoresponsables», Ynsect envisage de se concentrer, dès 2024, sur le segment de l'alimentation humaine. «Nous avons déjà signé des contrats, surtout avec des start-up, comme Jimini's, qui incorporent la farine d'insectes dans des barres de céréales ou des pâtes», confie Antoine Hubert. Depuis 2021, plusieurs autres sociétés (danoise, vietnamienne ou encore française) positionnées sur ce même créneau ont déjà obtenu des autorisations de commercialisation de scarabées, de criquets et de grillons. Résultat de cette ouverture réglementaire? Certains commentateurs se prennent à imaginer la conversion de millions d'Européens à l'entomophagie⁽¹⁾. Cette perspective est-elle vraiment sérieuse?

Une étude récente menée par Protéines France (groupement d'entreprises spécialisées dans les sources alternatives de protéines) suggère que seuls 30% des Français seraient prêts à manger des insectes. Un très faible engouement, qui s'ajoute à l'absence de nécessité de les consommer. «Ces animaux ne sont pas la seule solution pour se nourrir de manière durable. Il existe toute une panoplie de possibilités, que ce soit les végétaux, les microbes ou encore les champignons», rappelle Samir Mezdour. Il en conclut que «leur consommation devrait, à l'avenir, demeurer plutôt marginale».

Menus à modifier

Antoine Hubert ne semble d'ailleurs pas se faire trop d'illusions: «Nous prévoyons de réaliser, dans les prochaines années, 5% de notre chiffre d'affaires avec l'alimentation humaine.» Soit à peine quelques milliers de tonnes d'insectes par an pour un des leaders du secteur dans le monde... Néanmoins, «il reste certainement une petite part de la population qui préférera remplacer la viande par des insectes plutôt que par des végétaux, prédit Arnold van Huis. De toute façon, il convient de ne négliger aucune option. Elles doivent toutes être étudiées afin de faciliter la transition alimentaire.»

Les cartes des restaurants proposeront-elles donc, un jour, de choisir entre un couscous aux pois chiches et une bolognaise de criquets? Entre des nouilles au tofu et des scarabées rôtis? Les paris sont ouverts. Quoi qu'il en soit, si l'on veut tenter de limiter le réchauffement global de la Terre à 2 °C, c'est en réalité dès maintenant qu'il faudrait que nos menus changent.

(1) L'entomophagie désigne la consommation alimentaire d'insectes.



Cette enquête est le premier volet d'une série de reportages dans les lieux où s'invente, peut-être, l'alimentation de demain.

Le mois prochain, nous vous inviterons dans une serre de culture aéroponique, où les salades ne poussent ni dans la terre ni dans l'eau... mais dans l'air!



1



2



3

Au bout de trois mois, les larves passent dans une machine (1) où elles sont tuées par aspersion de vapeur, puis pressées, séchées et broyées pour obtenir de l'huile et de la poudre (2). Certaines poursuivent leur vie jusqu'au stade adulte (3) pour assurer la reproduction.



ÉNERGIE Le nouveau marché du gaz

Nos conseils

Le tarif réglementé du gaz n'existe plus, le bouclier tarifaire est suspendu. Cette nouvelle donne n'a rien de très rassurant pour les usagers. Que faire ?

— Par ÉLISABETH CHESNAIS

Prévue de longue date, à une époque où le marché du gaz était très stable et les cours contenus, la suppression du tarif réglementé de vente (TRV) est intervenue le 30 juin dernier, au plus mauvais moment. Même si les prix de gros qui avaient flambé ont chuté, la guerre en Ukraine a changé la donne en profondeur. Et la situation demeure très incertaine, l'approvisionnement en gaz restant soumis aux aléas climatiques et géopolitiques.

Le panorama actuel du marché en témoigne. La grande distribution, qui s'était lancée dans la vente de gaz, y a renoncé. Certains fournisseurs, à l'instar d'Iberdrola, ne proposent plus aucune offre aux particuliers, lorsque d'autres, et non des moindres, tels qu'Engie ou Eni, n'en commercialisent plus qu'une seule. Quant à celles sur deux, trois ou quatre ans, elles ont quasiment disparu. EDF est le seul énergéticien à miser sur des contrats de quatre ans. C'est dire les fortes incertitudes qui pèsent sur le secteur.

Afin d'atténuer ce choc, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) publie, depuis juillet, un prix repère mensuel de vente du gaz, qui comprend celui de l'abonnement et celui du kilowattheure (kWh). À la différence du défunt tarif réglementé, il n'est qu'indicatif. Les opérateurs n'ont aucune obligation de s'y référer. Néanmoins, dans ce monde sans boussole qui s'ouvre pour les consommateurs de gaz, il permet de garder un cap. Un coût supérieur à la fourchette haute de cet indice de référence, qui en possède aussi une basse, est indubitablement abusif.

Fatale indexation sur les prix de gros

Et puis, il y a quelques pièges à éviter. Le pire concerne l'indexation du tarif du kWh sur les prix de gros du gaz. Ils fluctuent en effet considérablement, pouvant par exemple bondir de 300% sans crier gare. La répercussion sur la facture se produit en temps réel. Le gaz est déjà consommé quand on se rend compte qu'il coûte les yeux de la tête, ou la hausse est annoncée le mois précédent, comme le promet Ohm Énergie. «*Le prix du kWh le moins cher, profitez de la baisse*», voilà comment se présente son offre internet. Assurément affriolante, elle comporte pourtant un risque énorme puisque le tarif du kWh «*est sujet aux évolutions de prix du marché*».

Autre chasse-trap, un prix du kWh plutôt compétitif qui fait craquer, mais accompagné d'un coût d'abonnement prohibitif pour un logement chauffé au gaz. C'est le cas de l'offre >>>

>>> d'Engie et de celle de sa marque Happ-e. L'abonnement atteint 302 € au lieu de 257 € au tarif de référence de la CRE. Idem du côté de l'offre Avantage Gaz Optimisé d'EDF, qui le fixe à 306 €. On cherche en vain l'optimisation !

À l'inverse, le prix de l'abonnement indexé au prix repère publié par la CRE peut, de son côté, s'accompagner d'un kWh qui, lui, suit les évolutions du marché de gros. Attention aussi au mot «indexé»: il ne signifie pas du tout «identique». Les tarifs étant éminemment variables d'un opérateur à l'autre, on risque de payer cher la confusion.

Les opérateurs modifient les contrats en cours

Enfin, quelle que soit l'offre et à condition qu'il prévienne son client au moins un mois à l'avance, ainsi que le prévoit l'article L. 224-10 du Code de la consommation, l'énergéticien s'estime en droit de changer les termes du contrat en cours, qu'il s'agisse de son prix ou de sa durée. Cela ne s'était

Le seul atout du client : il peut changer de fournisseur à tout moment sans frais

jamais vu avant l'explosion des tarifs de gros mais, depuis, c'est devenu l'arme magique des fournisseurs, qui n'hésitent plus à le faire. La vigilance s'impose donc. S'y retrouver dans la jungle des offres n'a plus rien d'évident. Que Choisir déconseille formellement celles qui sont indexées sur

les prix de gros, que l'on trouve parfois sous la dénomination «indice PEG». Restent celles qui sont indexées sur le tarif de référence de la CRE et les offres à prix fixe. Compte tenu de la situation chahutée du marché du gaz, ces dernières excèdent rarement un an. EDF est le seul opérateur à proposer un coût du kWh fixe sur quatre ans, avec un tarif inférieur à... certaines offres en prix fixe sur un an ! Preuve une nouvelle fois que tout le monde navigue à vue. Nos recommandations se faisant dans un contexte extrêmement instable, il est important de se souvenir que le consommateur a la possibilité de quitter son fournisseur à tout moment sans payer la moindre pénalité. ♦

COMPARATIF Notre analyse des offres

→ À ÉVITER POUR CAUSE D'INDEXATION

L'indexation sur les prix de gros expose à une probable envolée des prix.

Ohm Énergie : que ce soit l'offre web ou l'offre classique gaz, cette dernière étant proposée par ailleurs à un prix exorbitant.

Offre Super (Flexy) de Mega Énergie : elle se dit elle-même « au plus près du prix du marché de gros ».

→ À ÉVITER POUR CAUSE DE SURCOÛT

Mon contrat serein vert de Dyneff : un tarif du kWh fixe sur un an prohibitif.

Hybride Éco Gaz naturel d'Eni : un prix très élevé du kWh fixe sur un an.

WekiWeb gaz de Wekiwi : un prix fixe sur un an, mais une vraie usine à gaz. En dépit des remises qui réduisent le tarif initial – faramineux –, cela reste trop cher.

Gaz prix fixe 3 ans de Sowee : une offre plus onéreuse que celles sur quatre ans d'EDF, sa maison mère.

Gaz vert 100 % biométhane d'Ekwateur : les tarifs sont très opaques. Le kWh varie selon la consommation, l'abonnement, d'une commune à l'autre. Celui-ci est, en outre, proposé à un tarif

délirant, de 325 à 556 € par an, d'après les informations glanées sur le site.

Offre verte fixe de TotalEnergies : elle est à prix fixe sur un an (avec 10 % de biogaz) mais chère.

Avantage Gaz Durable d'EDF sur 4 ans : rien de durable, elle n'injecte aucun kWh de gaz renouvelable dans le réseau. Un surcoût injustifié par rapport à Avantage gaz.

→ NON COMPÉTITIVES

Gaz Tranquillité d'Engie et Gaz de sa marque Happ-e : similaires, ces deux offres sont indexées sur le prix de référence de la CRE. Prix du kWh correct mais abonnement surfacturé.

Gaz Eco Plus de Vattenfall : Censée être identique au prix de référence de la CRE, elle ne se base pas sur sa fourchette basse ! Et l'abonnement coûte plus cher.

Gaz éco de Sowee : son abonnement s'affiche au prix prohibitif de 348 €.

Avantage Gaz Optimisé d'EDF : indexée sur le prix repère de la CRE, mais pas dans sa fourchette basse, elle surfacture l'abonnement. Vous avez dit optimisé ?

Biogaz Classic de Mint Énergie : indexée sur le prix repère moyen de la CRE, elle compte à peine 5 % de biogaz.

Avantage Gaz d'EDF : cette offre prévoit en principe un prix du kWh fixe sur quatre ans, sauf si EDF raccourcit la durée des contrats à deux ans, ce qui, de source officieuse, pourrait se produire. Possible si on tient vraiment à un prix fixe sur deux ans.

→ CONSEILLÉES PAR QUE CHOISIR

Offre Spéciale Gaz de TotalEnergies : elle est indexée sur le tarif de référence de la CRE avec -10 % sur le montant du kWh pendant un an, à condition de souscrire avant le 1^{er} octobre. Intéressante y compris si vous consommez peu de gaz.

Gaz zen d'Alterna Énergie : un prix fixe du kWh sur un an. C'est la moins chère des offres à prix fixe, même si votre consommation de gaz s'avère faible.

→ SI VOUS TENEZ À AVOIR 100 % DE GAZ VERT...

Mon producteur français de gaz vert d'Ilek : son abonnement est cher – 310 € – et le prix du kWh, assez élevé, mais moins que chez les concurrents qui mettent un peu de biogaz dans leur offre. Et il est indexé sur le prix repère de la CRE.

CHAUDIÈRES À GAZ

Un projet d'interdiction pénalisant

Le gouvernement veut interdire l'installation des chaudières à gaz au profit des pompes à chaleur. Une mesure catastrophique pour le budget de nombreux foyers, et sans efficacité en matière de réduction des émissions de CO₂.

En France, 12 millions de foyers se chauffent au gaz, soit 40% des ménages. C'est dire l'impact qu'aurait l'interdiction des chaudières à gaz ! Le gouvernement a beau invoquer le versement de primes pour les remplacer par des pompes à chaleur (PAC) air/eau, l'exemple des offres à 1 € devant aider les possesseurs d'appareils au fioul à se doter de PAC à la place ne rassure pas. Ce dispositif a donné lieu à une explosion des installations bâclées et à un fort renchérissement des équipements de chauffage.

En 2021, notre enquête sur les coûts du chauffage central s'intitulait «Des arnaques et des prix fous !» (QC n° 606) tant les aides avaient fait grimper le tarif des matériels subventionnés.

Sortir des énergies fossiles

Nous avions aussi démontré que les chaudières à gaz sont, en moyenne, trois fois moins cher que les PAC, vendues environ 10 000 € de plus et moins durables. Sans parler de l'entretien. Le Syndicat national de la maintenance et des services en efficacité énergétique (Synasav) a alerté sur la situation des foyers modestes. Il constate «une recrudescence du nombre de bénéficiaires des aides confrontés à des difficultés financières pour prendre en charge les réparations de leur installation, souvent des pompes à chaleur qui n'ont pas été mises en service par un professionnel». L'exécutif justifie sa décision par la nécessité de sortir des énergies fossiles afin d'atteindre



Les chaudières au gaz coûtent moins cher aux ménages.

la neutralité carbone en 2050, c'est louable. Mais en tenant compte du nombre d'équipements arrivant en fin de vie, le gestionnaire du réseau, GRDF, a calculé que les PAC augmenteront fortement la pointe de consommation électrique en hiver et nécessiteront 10 gigawatts de plus en 2035, soit l'équivalent de 10 réacteurs nucléaires supplémentaires. Or, le premier EPR n'est toujours pas en service et aucun autre ne le sera avant 2035, voire 2040. Quant aux énergies renouvelables, elles se développent trop lentement pour combler les nouveaux besoins. Cette substitution accroîtra donc les importations hivernales d'électricité issue des centrales au charbon et au gaz

Les pouvoirs publics veulent imposer les pompes à chaleur

d'Allemagne... Toujours en matière de neutralité carbone, les composants des PAC viennent surtout d'Asie. Leur empreinte est donc plus lourde que celle des chaudières fabriquées en France ou en Allemagne. Par ailleurs, celles-ci sont compatibles avec le gaz renouvelable, dont la production est en hausse en France. Même l'association négaWatt, attachée à la décarbonation du secteur du bâtiment, s'oppose à cette mesure. «*La priorité, assure Stéphane Chatelin, son directeur, c'est la rénovation performante du parc bâti afin de faire baisser les consommations de chauffage. Sans rénovation massive des logements, la généralisation des pompes à chaleur aura des effets délétères.*» De plus, il n'existe pas de solution alternative pour le collectif. Le projet du gouvernement a fait l'objet d'une concertation en juillet. L'UFC-Que Choisir espère que l'État préservera le pouvoir d'achat des propriétaires de chaudières à gaz.

HUILES D'OLIVE

Une Lidl déclassée ou encensée

Une huile d'olive bien classée chez *60 millions de consommateurs* qui ne décroche même pas la moyenne dans le test de *Que Choisir*? Des lecteurs nous ont fait part de leur incompréhension concernant ces résultats sur la Primadonna de Lidl.

— Par **ELSA ABDOUN**

« **A** qui se fier?»; «Le consommateur que je suis est complètement perdu!»; «N'y aurait-il pas quelque part des conflits d'intérêts parmi ces magazines, ou alors un manque flagrant d'impartialité?»; «Les tests ne veulent-ils rien dire?» Vous êtes nombreux à nous avoir témoigné votre incompréhension après avoir découvert la mauvaise note que nous avons attribuée à l'huile d'olive Primadonna de Lidl dans notre banc d'essai consacré à ces produits en juillet dernier (*QC n° 626*). Un comparatif toujours très attendu par nos lecteurs, qu'ils soient abonnés ou qu'ils achètent *Que Choisir* en kiosque. Pourtant, dans leur numéro daté de juin, nos confrères de *60 millions de consommateurs* semblaient encenser cette Primadonna.

Se méfier des apparences

Pourquoi nos conclusions diffèrent-elles autant des leurs? L'explication tient en quelques mots: la marque est la même, mais pas l'article! Si les deux références

se ressemblent beaucoup – dans les deux cas il s'agit d'une huile d'olive vierge extra Primadonna distribuée chez Lidl –, elles n'ont, en fait, rien à voir l'une avec l'autre. Car l'huile que nous avons jugée est bio, contrairement à celle étudiée par *60 millions de consommateurs*! Plusieurs autres figurant dans les deux tests – Costa d'Oro, Puget, Terra Delyssa... – sont concernées par la même problématique: la marque est identique, mais l'origine des olives ou le mode de production varie. La seule référence réellement évaluée à la fois

La seule référence commune aux deux évaluations montre des résultats cohérents

par nos homologues de *60 millions* et par nous-mêmes (la Top Budget commercialisée par Intermarché) présentait des résultats d'analyse parfaitement cohérents entre les deux comparatifs.



Attention, toutefois, à ne pas conclure que le médiocre score obtenu par la Primadonna bio serait dû à son mode de production biologique.

D'excellentes versions bios et conventionnelles

Dans notre test en effet, plusieurs références bios arrivent en tête de classement, tandis que d'autres, comme la Lidl, écopent de mauvaises notes. Idem pour les huiles conventionnelles. Il y en a de bonnes et de moins bonnes! Rien d'étonnant, puisque la qualité gustative constituait l'un des critères les plus importants. Or, bio ne veut pas forcément dire plus savoureux. C'est simplement la garantie d'une culture plus respectueuse de l'environnement, et d'un moindre risque de contamination par des résidus de pesticides. ♦

AVANT D'ACHETER Ce que vous devez savoir

Ne vous fiez pas
au packaging (couleurs provençales, édition limitée, rameaux d'olivier...) pour choisir une huile d'olive.

Il s'agit d'un produit très réglementé (pays d'origine, date de durabilité minimale...).

Son prix oscille entre 5 et 50 € le litre.
La mention « vierge extra » signifie que l'huile a été obtenue par un procédé mécanique (pressage), sans traitement chimique ni chauffage susceptible d'altérer son caractère.

N'oubliez pas qu'elle ne se bonifie jamais en vieillissant. Sa qualité baisse dès son pressage, plus ou moins vite selon ses caractéristiques de départ.
N'utilisez pas une huile vierge extra pour la cuisson, une vierge suffit largement.

Erratum Dans notre test dédié aux huiles combinées, publié après celui des huiles d'olive (*QC n° 626*), il est indiqué, en page 36, que « le Mélange de 4 huiles de Carrefour bio, constitué pour plus de moitié de tournesol, s'avère bien pauvre en oméga 3 ». Cette affirmation s'appliquait en réalité à la Auchan bio Mélange de 4 huiles vierges, la Carrefour étant au contraire composée de 40% de colza, 30% de tournesol, 15% d'olive et 15% de carthamine. Nos excuses pour cette erreur.

HIGH-TECH

Des batteries de problèmes

PC portables, smartphones, tablettes : leur batterie est souvent un point faible. Notre enquête fiabilité et nos astuces de longévité.

— Par **MORGAN BOURVEN**
et **GRÉGORY CARET**

La nouvelle enquête de *Que Choisir* consacrée à la fiabilité des produits high-tech révèle que 28% des ordinateurs portables, 21% des smartphones et 19% des tablettes de notre échantillon connaissent des soucis de batterie (lire «Comment nous avons procédé» ci-contre) : il s'agit du dysfonctionnement numéro un pour cette catégorie d'appareils. Les imprimantes et les téléviseurs, dépourvus d'accumulateur, rencontrent principalement des pannes de connexion wifi, pour les premières, et de télécommande, pour les seconds. Ces résultats ne sont pas une surprise. Dans notre dernière enquête de fiabilité du petit électroménager (QC n° 621), la batterie constitue également le principal défaut des aspirateurs balais. Ce constat reflète un vrai problème. Une batterie qui meurt, c'est souvent un appareil envoyé directement en déchetterie, et ce même si ses autres composants fonctionnent encore. Un gâchis exacerbé par la disparition en quelques années des batteries amovibles des produits électroniques, au profit de modèles collés, difficiles à remplacer.

Cela devrait bientôt changer. Bruxelles a validé le 14 juin 2023, dans le cadre du Pacte vert pour l'Europe, des mesures qui visent à garantir la réutilisation, la remise à neuf ou le recyclage des batteries en fin de vie. Le texte prévoit, entre autres, que les appareils électroniques (smartphones, ordinateurs, trottinettes électriques, etc.) seront conçus de façon que les consommateurs pourront facilement retirer et remplacer les accumulateurs par eux-mêmes. Cette exigence



devrait devenir obligatoire trois ans et demi après l'entrée en vigueur de ces dispositions, soit à horizon 2027-2028.

Comment les préserver

D'ici là, des astuces permettent d'éviter que la batterie ne vieillisse prématurément. La plus importante : la recharger, autant que possible, lorsqu'elle affiche entre 20 et 80% de sa capacité. En dehors de ces seuils, les cellules sont plus résistantes et plus difficiles à charger, ce qui les dégrade davantage. Votre téléphone est à 25% ? N'hésitez pas à le brancher jusqu'à 75% ! Contrairement aux batteries du début des années 2000 (les Ni-Cd ou Ni-MH), les actuelles lithium-ion (Li-ion) ne mémoisent pas leur état de charge. Nul besoin d'effectuer un cycle complet afin de maintenir leur durée de vie. Autre conseil, ne les exposez pas à des températures très élevées ou très basses. Enfin, ne laissez pas un appareil branché toute la nuit. Si les nouveaux smartphones sont optimisés pour que la charge se termine à l'heure de votre réveil, ce n'est pas le cas de tous les produits. ♦

Enquête
fiabilité



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Cette enquête a été réalisée en septembre 2022 en partenariat avec nos homologues (belge, italien, espagnol et portugais) d'Euroconsumers. Nous avons envoyé, par e-mail, aux abonnés des magazines que nous éditons un questionnaire à propos de la fiabilité de leurs appareils électroniques. Les données collectées ont été agrégées avec celles de l'enquête de 2021.

Nous livrons les résultats des marques présentes sur le marché hexagonal pour lesquelles nous avons obtenu un nombre suffisant de réponses. Les appareils de seconde main ne sont pas intégrés aux scores.

La durée de vie d'un produit est calculée à partir de sa probabilité de fin de vie à chaque âge (à un an, à deux ans, etc.). La même méthode est en usage pour estimer l'espérance de vie à la naissance de la population.

SMARTPHONES Faibles différences**TOP 3 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS**

- 1** Batterie (21%)
- 2** Chargeur/
port de charge (19%)
- 3** Écran tactile (19%)

	DURÉE MOYENNE D'UTILISATION
1 ONEPLUS	4 ans et 7 mois
2 APPLE	4 ans et 7 mois
3 SAMSUNG	4 ans et 6 mois
4 HONOR	4 ans et 5 mois
5 MOTOROLA	4 ans et 5 mois
6 XIAOMI	4 ans et 4 mois
7 HUAWEI	4 ans et 4 mois
8 SONY	4 ans et 2 mois
9 NOKIA	4 ans et 2 mois
10 ASUS	4 ans et 2 mois
11 ALCATEL	4 ans
12 GOOGLE*	4 ans
13 WIKO	3 ans et 9 mois
MOYENNE DE L'ÉCHANTILLON	4 ans et 6 mois

DIMARIK/ISTOCK

*Effectif inférieur à 500 répondants.

Samsung et Apple, qui représentent près de 80 % des téléphones de nos répondants et s'affichent comme les deux leaders des ventes en France, partagent le podium de la durée de vie avec OnePlus. Xiaomi, troisième en matière de part de marché dans notre pays, s'en sort bien,

à 4 ans et 4 mois, en moyenne. Par ailleurs, toujours en moyenne, 22 % des appareils tombent en panne dans leurs deux premières années (soit la durée légale de garantie), et 21 % sont utilisés pendant plus de cinq ans. On note que 16 % sont reconditionnés ou de seconde main.

IMPRIMANTES Les chal-

Trois marques prédominent chez nos abonnés : HP (37 % des réponses), Canon (28 %) et Epson (21 %). Or, ce sont celles qui affichent la plus faible durée de vie ! Brother (8 ans et 8 mois) et Samsung (9 ans et 3 mois), citées dans 12 % des réponses, font bien mieux que leurs concurrentes. En outre, 14 % des imprimantes achetées ne disposent pas de connexion wifi. Si celle-ci est pratique pour limiter les câbles dans le bureau, elle accumule les soucis. Après cinq ans, 45 % des modèles ne sont plus utilisés.

**ORDINATEURS PORTABLES** Une robustesse étonnante**TOP 3 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS**

- 1** Batterie (28 %)
- 2** Disque dur (20 %)
- 3** Alimentation (18 %)

	DURÉE MOYENNE D'UTILISATION
1 APPLE	8 ans et 6 mois
2 ASUS	8 ans et 5 mois
3 LENOVO	8 ans
4 HUAWEI*	7 ans et 8 mois
5 HP	7 ans et 8 mois
6 ACER	7 ans et 7 mois
7 SAMSUNG	7 ans et 7 mois
8 MICROSOFT	7 ans et 3 mois
9 DELL	7 ans et 1 mois
MOYENNE DE L'ÉCHANTILLON	8 ans

ZENTILIA/ADOBESTOCK

*Effectif inférieur à 500 répondants.

Pas aussi fragiles qu'on l'imagine, les ordinateurs portables : on les utilise pendant huit ans. Et, après cinq ans, 80 % restent vaillants. Dans les années 2000 (QC n° 420), l'âge moyen des appareils de nos lecteurs s'élevait à deux ans et demi. Disques durs et cartes mères étaient alors

les éléments risquant le plus de lâcher. Ces composants résistent aujourd'hui plus longtemps, surtout les premiers, qui n'ont plus de « disque » que le nom. Ils intégraient à l'époque nombre de pièces mobiles sensibles, contrairement aux modèles actuels (SSD) qui supportent mieux les chocs.

lengers plus sûrs

	DURÉE MOYENNE D'UTILISATION
1 SAMSUNG	9 ans et 3 mois
2 BROTHER	8 ans et 8 mois
3 HP	8 ans
4 EPSON	7 ans et 2 mois
5 CANON	7 ans et 1 mois
MOYENNE DE L'ÉCHANTILLON	7 ans et 7 mois

WABENO/ISTOCK

TÉLÉVISEURS Des fonctions intelligentes peu fiables



TOP 3 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 Télécommande (21%)
- 2 Connexion wifi (19%)
- 3 Écran (17%)

TOP 3 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 Connexion wifi (25%)
- 2 Têtes d'impression (23%)
- 3 Bac à papier (22%)

D'une marque à l'autre, l'indice de durée de vie est proche : 8 ans et 6 mois pour Thomson et 9 ans et 3 mois pour Sony, par exemple. Samsung, le fabricant d'un tiers des téléviseurs de nos lecteurs, est à peine dans la moyenne, avec 8 ans et 7 mois. Les problèmes de connexion wifi figurent parmi les plus répandus, près d'un modèle sur deux étant une « smart TV ». Les soucis de streaming (15%) et avec les applications (11%) sont également souvent cités. Près de 70 % des écrans fonctionnent encore au bout de cinq ans.

	DURÉE MOYENNE D'UTILISATION
1 SONY	9 ans et 3 mois
2 PANASONIC	9 ans
3 PHILIPS	8 ans et 7 mois
4 SAMSUNG	8 ans et 7 mois
5 THOMSON	8 ans et 6 mois
6 LG	8 ans et 5 mois
7 TCL *	8 ans et 2 mois
8 HISENSE	7 ans et 3 mois
MOYENNE DE L'ÉCHANTILLON	8 ans et 8 mois

WW3/ADOBESTOCK

*Effectif inférieur à 500 répondants.

TABLETTES Elles font le grand écart

TOP 3 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 Batterie (19%)
- 2 Écran tactile (17%)
- 3 Chargeur (17%)

	DURÉE MOYENNE D'UTILISATION
1 SAMSUNG	7 ans et 7 mois
2 HUAWEI	7 ans et 5 mois
3 APPLE	7 ans et 4 mois
4 HP*	7 ans et 4 mois
5 LENOVO	7 ans et 1 mois
6 ASUS	6 ans et 8 mois
7 AMAZON*	6 ans et 6 mois
8 ACER	6 ans et 3 mois
9 MICROSOFT*	5 ans et 9 mois
10 ALCATEL*	5 ans et 7 mois
11 ARCHOS*	3 ans et 9 mois
MOYENNE DE L'ÉCHANTILLON	7 ans et 4 mois

SCANRAIL/ADOBESTOCK

*Effectif inférieur à 500 répondants.

Les deux géants du marché, Samsung et Apple, se partagent 78 % des tablettes de nos lecteurs. Leurs produits sont parmi les plus résistants (respectivement, 7 ans et 7 mois et 7 ans et 4 mois de durée de vie), avec ceux de Huawei (7 ans et 5 mois). Lenovo et HP dépassent aussi les 7 ans. La longévité des tablettes Android Archos,

qui a été l'un des premiers à en fabriquer, en 2009 (l'iPad est arrivé en 2010), s'avère catastrophique – moins de 4 ans, en moyenne. Il faut dire que le groupe français s'est positionné sur l'entrée de gamme : ses références sont disponibles à partir de 69 €, contre 249 € pour la Samsung la moins chère et 439 € pour un iPad récent.



Des billets à 1€, tu parles !

La SNCF a mis en vente des billets Ouigo au prix de 1€, à utiliser au cours du mois de juin dernier. J'ai réussi à en obtenir deux... qui ont été annulés (dont l'un, 30 minutes avant le départ). Aucune autre solution de transport ne m'a été proposée concernant les deux trajets, ce qui m'a causé un fort désagrément. Certes, je pouvais être remboursé. Un dédommagement qui ne coûte évidemment rien à la société ferroviaire puisqu'il s'agit de places à 1€ ! Les raisons invoquées pour justifier cette double annulation demeurent obscures. Un cheminot m'a tout de même avoué que les trains destinés à cette opération promotionnelle étaient en fin de vie, partiellement en mauvais état, et que la SNCF « tirait » dessus jusqu'à ce qu'ils ne fonctionnent plus. Je constate donc que l'entreprise publique n'hésite pas à nous faire voyager dans des trains défectueux. J'en reste bouche bée. ♦

Fabien Picard, par courriel



Billet à 1 euro =
train à 2 balles...
Logique !

 GESTION DE L'EAU

Pénuries et bonnes affaires

Merci pour votre article sur les bassines publié dans votre numéro de juin (QC n° 625). Je pense qu'il fait honnêtement la part des choses. Concernant notre déficit en eau et les conséquences qui s'ensuivent, je constate toujours qu'en cas de pénurie, les collectivités distribuent à leurs administrés des bouteilles d'eau. Qui paie ? Les communes... donc les citoyens. Or, cette eau est souvent puisée au même endroit que celle du robinet, qui appartient à tous, et vendue 50 à 60 fois plus cher (prix au mètre cube). Sans oublier qu'il faudra recycler les bouteilles en plastique. Et qui paie encore ? Les consommateurs ! Ça ne choque personne ? ♦

Henri Coraux, Gradignan (33)



TÉLÉPHONE MOBILE

En cas de vol, défichage laborieux

Mon époux a porté plainte pour le vol de ses papiers et de son téléphone. Le gendarme qui l'a reçu a demandé à l'opérateur de bloquer l'appareil en donnant son code IMEI. Le lendemain, comme le smartphone avait été retrouvé, mon mari a pu le récupérer. Mais il n'arrive pas à le débloquer. Qui doit effectuer cette manœuvre ? ♦

B. E., Lyon (69)

LA RÉPONSE DE QC

Sur la requête de la gendarmerie, le mobile de votre conjoint a été bloqué par son opérateur (art. L. 34-3 du Code des postes et des communications électroniques). L'*International Mobile Equipment Identity* ou numéro IMEI de l'appareil est alors inscrit dans une base commune recensant toutes les références des téléphones déclarés perdus ou volés (« IMEI blacklistés »). Pour supprimer ce fichage, votre époux doit fournir au service client, par courriel ou par lettre recommandée avec AR, une attestation de

restitution du smartphone délivrée par les forces de l'ordre. À défaut, il produira une déclaration sur l'honneur précisant que celui-ci lui a été rendu avec, si possible, une copie de la facture d'achat. Votre mari pourra alors exiger, au titre de son droit à l'effacement des informations personnelles, le défichage de son portable dans les meilleurs délais (art. 17 du Règlement général sur la protection des données). S'il ne l'obtient pas, il lui faudra saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil).



TITRES-RESTAURANTS

La version papier indésirable

Dernièrement, je suis allée déjeuner, un jour de semaine, dans une brasserie parisienne. J'ai souhaité payer mon repas en tickets-restaurants, mais l'établissement m'a annoncé qu'il ne les prenait plus sous format papier. Or, le logo reste affiché sur la devanture !

En a-t-il le droit ? ♦

Candice M., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Par principe, la seule obligation d'un restaurateur est de prendre les espèces (art. R. 642-3 du Code pénal). Il reste libre de refuser ou de limiter le paiement des additions avec des titres-restaurants. Toutefois, si un logo spécifique est affiché en vitrine, son rejet ne semble pas justifié. Le gérant aurait dû vous informer qu'il n'acceptait plus les tickets-restaurants en version papier. Depuis le 1^{er} mars 2023, comme la centrale de règlement des titres a fermé, certains établissements n'en veulent plus sous ce format (car leur traitement est plus onéreux) et préfèrent leur déclinaison dématérialisée. Pour éviter que le client ne soit induit en erreur, l'autocollant aurait pu être enlevé. N'hésitez pas à faire part de votre mécontentement par écrit, photo de la devanture à l'appui, en soulignant que vous respectez les conditions d'utilisation (art. R. 3262-4 à R. 3262-11 du Code du travail). Autre possibilité : faire un signalement aux services de la répression des fraudes de Paris.

MANU BOISTEAU



GRANDE DISTRIBUTION

Un produit pas dispo partout

Après avoir vu une publicité Lidl sur du foie gras, je me suis rendue dans différents magasins du distributeur pour en acheter, mais je n'ai pas réussi à en trouver. J'ai contacté le service consommateur, qui m'a précisé que ce produit n'était vendu que dans certaines régions. Est-ce légal ? ♦

Antonin S., Paris (75)

LA RÉPONSE DE QC

LA RÉPONSE DE QC

Lidl est libre de ne commercialiser son foie gras que dans certaines régions ou dans un nombre restreint de supermarchés. L'enseigne est cependant tenue d'informer le consommateur que ce produit n'est pas disponible partout (par exemple, en fournissant une liste des grandes surfaces où il est en rayon). Cette information doit être mentionnée dans la publicité qui promeut sa vente

et être présentée de manière compréhensible afin de ne pas induire le client en erreur. Si tel n'était pas le cas, cette réclame pourrait être qualifiée de mensongère (art. L. 121-2 du Code de la consommation) et constituer une pratique illicite exposant Lidl à une amende (art. L. 132-2 du code précité). Si vous constatez une manœuvre de ce type, avertissez les services de la répression des fraudes.

CHOQUANT PARE-CHOC

LOCATION DE VÉHICULE

Microrayure hors de prix

Au moment de restituer une voiture louée sur le site Getaround, j'ai signalé une petite rayure sur le pare-chocs arrière. La plupart du temps, quand il s'agit de ce type de détérioration, le montant facturé par les plateformes ne dépasse pas 150 €, car un raccord de peinture suffit. Getaround, lui, a envoyé une photo à Dekra Expertise [société spécialisée dans les dommages], qui a probablement évalué le coût de la réparation sur la base d'un changement du pare-chocs. On m'a réclamé 325 € et 40 € de frais de gestion du sinistre pour un véhicule affichant plus de 55 000 km au compteur. Déplorable ! ♦

Stéphane Le Dur, par courriel



 THERMOMÈTRE

Des piles déjà à plat

Je viens d'acheter un thermomètre dans une officine. Or, il ne fonctionne pas, car les piles placées dans l'appareil sont mortes. Le pharmacien n'est-il pas obligé de m'en fournir de nouvelles gratuitement ? ♦

B.P., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

 Les thermomètres sont des appareils médicaux soumis, pour leurs conditions de mise sur le marché, à des dispositions spécifiques du Code de la santé publique et aux règlements européens. En tant que professionnel, le pharmacien est cependant tenu de respecter le Code de la consommation lorsqu'il commercialise ce type de produits. Il doit ainsi garantir leur conformité, notamment en délivrant tous les accessoires prévus au contrat (art. L. 217-3 et 217-4 du code précité). En cas de défaut constaté dans un délai de deux ans à compter de l'achat, le consommateur peut demander la réparation ou le remplacement de l'article, et ce sans aucun frais (art. L. 217-9 et 217-11 du code précité). Le thermomètre ayant visiblement été vendu avec des piles défectueuses, l'officine a l'obligation de procéder gratuitement à leur remplacement.

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

Plus cher que cher

 ÉLECTROMÉNAGER

Racheter plutôt que réparer ?

Notre machine à café Miele étant tombée en panne (hors période de garantie), nous nous sommes adressés au service client du fabricant, car nous voulions la faire remettre en état. Le prix réclamé pour une intervention à domicile nous a paru aberrant. Dans le détail, voici les sommes qui nous ont été demandées : déplacement à 99 € ; main-d'œuvre à 31 € par quart d'heure ; devis à 120 € ; + coût éventuel de(s) pièce(s) détachée(s) à changer (le tout, TTC). Alors que la réparation des appareils électroménagers est au cœur des préoccupations environnementales, certains constructeurs nagent à contre-courant en incitant les consommateurs à racheter de nouveaux produits. ♦

Laurent Hardebolle, par courriel


 PRESSING

Paiement en amont

L'autre jour, j'ai déposé un vêtement au pressing pour un nettoyage, et le commerçant m'a demandé de régler la prestation d'avance. Cette pratique est-elle licite, et ai-je le droit de refuser ? ♦

C.C., Champagnole (39)

LA RÉPONSE DE QC

 Légalement, il n'est pas interdit à un professionnel d'exiger le paiement d'un service avant qu'il ne soit effectué. Il doit toutefois vous en informer préalablement, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié (art. L. 112-1 du Code de la consommation). Cette pratique n'est pas considérée comme abusive. Elle relève de la liberté contractuelle

des parties. Vous pouvez, bien sûr, tenter de négocier avec le teinturier pour vous acquitter de la facture plus tard, mais celui-ci n'est pas obligé d'accepter. Cependant, assurez-vous : le fait de régler d'avance ne vous prive pas d'éventuels recours contre le pressing si le travail a été mal réalisé ; dans la limite de ce qui est affiché dans le magasin (art. 1789 du Code civil et art. 4 de l'arrêté du 27/03/1987).



BISPHÉNOLS

Même dans les doudous...

J'ai été stupéfaite à la lecture de votre article consacré aux bisphénols (QC n° 624), car j'y ai appris qu'ils pouvaient se trouver dans les tissus. Ma fille de 4 ans mâchouille sans cesse sa peluche. J'ai donc contacté le fabricant (Doudou et compagnie) pour savoir s'il en utilisait. Après plusieurs relances, j'ai obtenu une réponse peu convaincante, d'autant que la réglementation n'interdit pas ces substances. Partent-elles au lavage ? ♦

Adeline Pierron, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Malheureusement, laver n'élimine pas les éventuels bisphénols présents. D'où l'importance d'adopter une réglementation protectrice, ce que souhaite vivement l'UFC-Que Choisir.

Arrête de mâchouiller cette cochonnerie... Prends plutôt un bonbon aux microparticules.



MANU BOISTEAU



BARBECUES

Une affirmation étonnante

Dans votre test dédié aux barbecues (QC n° 625), vous écrivez que le combustible « *produisant le plus de gaz à effet de serre est le charbon de bois, évidemment* ». Vous confondez avec le charbon fossile. Le charbon de bois, lui, est une matière renouvelable, au même titre que le bois ou les granulés, et neutre en carbone (hors transport). Dans votre comparatif, le type d'énergie émettant le plus de CO₂ est le gaz, bien sûr, parce qu'il est essentiellement fossile, le biogaz restant marginal. Suit l'électricité, dont la production en France n'est pas totalement décarbonée. ♦

Anne Pascalet, Grasse (06)

LA RÉPONSE DE QC

Le charbon de bois présente un bilan carbone relativement neutre. Pour autant sa combustion incomplète dans

le barbecue libère notamment des particules fines. Celles-ci peuvent parfumer les aliments et, surtout, polluer l'air...

LEASING AUTOMOBILE

Quand le SAV déçoit

Locataire d'une voiture en leasing avec entretien inclus, je suis déçu du service après-vente du concessionnaire. Ai-je la possibilité de faire appel, à mes frais, à un autre garagiste ? ♦

Jean-Yves T., Rouen (76)

LA RÉPONSE DE QC

Au terme de la période de leasing, vous devrez restituer le véhicule en bon état. Sinon, vous vous verrez appliquer des frais (art. 1728 et 1732 du Code civil). Concernant les révisions et les réparations, soit vous recourez aux services du garagiste de votre choix, soit vous concluez un contrat d'entretien avec le loueur. La plupart d'entre eux en proposent un. La société de location n'a pas le droit de vous l'imposer, sauf si elle justifie d'un motif légitime (art. L. 121-11 du Code de la consommation). Ce contrat, qui

est souvent une option payante et souscrite pour une durée déterminée, risque de vous contraindre à passer par un professionnel de son réseau. Avant d'envisager de l'annuler, sachez que les modalités de résiliation anticipée sont contractuelles. Cependant, si votre insatisfaction est liée à un non-respect, suffisamment grave, des obligations du prestataire, mettez-le en demeure de réintervenir dans un laps de temps raisonnable (art. 1224 du Code civil). Faute d'exécution dans ce délai, vous pourrez révoquer le contrat.

DPE, DTG, PPT: on tente d'y voir plus clair

De nouvelles mesures de la loi Climat imposent aux copropriétés d'améliorer les performances énergétiques des bâtiments. Décryptage d'un dispositif pas toujours très facile à comprendre.

1 Des obligations à valider en AG

Diagnostic de performance énergétique (DPE) collectif, fonds de travaux, diagnostic technique global (DTG) et plan plurianuel de travaux (PPT) : votre syndic a dû mettre à l'ordre du jour de votre assemblée générale

(AG) de copropriété le vote ou, au minimum, l'examen de ces obligations. La première (DPE collectif) constitue une vraie nouveauté. Les trois autres existaient déjà, mais leur champ d'action a été élargi et renforcé.



3 Un fonds travaux à abonder

Ce fonds existe déjà. Institué par la loi Alur, il permet à la copropriété d'épargner pour financer de futures grosses interventions. Il est alimenté par une cotisation des copropriétaires égale, à minima, à 5 % du budget prévisionnel de l'année (hors situations spécifiques). La loi Climat étend

son utilisation aux travaux de rénovation énergétique. Aujourd'hui, aucune sanction n'est prévue dans le cas où il n'a pas été mis en place. De fait, s'il n'est pas forcément inutile de se constituer un pécule, les copropriétaires peuvent y renoncer sans grand risque d'engager leur responsabilité juridique.

4 Futurs chantiers

Le DTG est un diagnostic technique du bâtiment. Il ne doit être mené que lors d'une mise en copropriété d'un immeuble. **# Le PPT**, lui, est requis dès lors que le bâtiment a plus de 15 ans. Il planifie sur 10 ans les travaux à conduire. La loi Climat échelonne aussi l'obligation d'en élaborer un : depuis le 1^{er} janvier 2023 pour les copropriétés de plus de 200 lots,

à compter du 1^{er} janvier 2024 pour celles ayant entre 51 et 200 lots et du 1^{er} janvier 2025 pour celles de 50 lots ou moins. Des décrets plus précis détermineront les conditions d'intervention et les compétences des professionnels chargés d'établir un PPT. Les copropriétaires peuvent, en attendant, en différer sa réalisation sans grand risque.



EMBALLAGES EN PLASTIQUE //

Composter n'est pas recycler

Le compostage de ces déchets figure parmi les solutions mises en avant pour limiter leur impact environnemental. Pas si simple.

SOUVENT À USAGE UNIQUE

« La moitié des objets trouvés sur les plages de l'Union européenne sont des articles en plastique à usage unique, notamment des emballages et des contenants », souligne l'Agence de la transition énergétique (Aderme). Face à cette pollution, utiliser des matières plastiques compostables semble une bonne idée. Or, c'est plus compliqué que ça, car elles ne se biodégradent que soumises à certaines conditions et normes industrielles qui n'existent pas dans la nature. Ainsi, les plastiques portant la mention « compostable », ou toute allégation équivalente, et qui sont abandonnés sur le sable ou jetés en pleine forêt ne deviendront sans doute pas du compost, mais se fragiliseront en microplastiques. Et ne confondons pas compostage (transformation par décomposition) et recyclage (valorisation d'un produit sous une autre forme, notamment).

UN SEUL INTÉRÊT

Les plastiques compostables n'ont qu'un seul avantage : permettre, en tant que contenants, de recueillir davantage de biodéchets. L'Ademe n'identifie que deux exemples : les sacs dédiés à la collecte des restes de nourriture et les capsules de café composées à plus de 95 % de papier. Et encore, il faut relativiser cet intérêt puisque, dans la plupart des cas, les sacs sont retirés (et incinérés) du processus de compostage pour ne pas le déstabiliser. « Faire le choix d'un emballage en plastique compostable ne constitue donc pas une solution face à l'enjeu de pollution générée par les plastiques dans l'environnement », conclut l'Ademe.

LES BONS RÉFLEXES

Qu'est-il possible de faire, alors ? Si vous souhaitez agir pour la planète, vous pouvez adopter les quelques gestes suivants.



Ces emballages se transformeront en microplastiques.

Réduisez votre consommation d'emballages par suppression (achat en vrac) ou réemploi (mise à la consigne).

Déposez tous vos emballages dans le bac jaune, même ceux qui arborent les mentions « compostable » ou « biodégradable » (cela signifie qu'ils ont la faculté de se décomposer en CO₂ ou en méthane, entre autres, sous l'action de micro-organismes). Pour rappel, depuis le 1^{er} janvier 2023, ils doivent être placés dans la poubelle de tri sélectif.

Ne jetez, dans le bac des biodéchets, que les sacs en plastique compostables et les capsules de café avec plus de 95 % de papier, en cas de collecte sélective organisée par votre commune.

Ne mettez pas de matières plastiques, même si elles sont estampillées compostables ou biodégradables, au point d'apport volontaire ou dans votre composteur domestique.

SINISTRES MÉTÉO //

Les règles de l'assurance

Les phénomènes météo provoquent de gros dégâts dans les logements. Comment les victimes seront-elles indemnisées par leur assureur ?

TEMPÊTE, PLUIE ET GRÈLE : LA MRH JOUE

Si un gros coup de vent, une pluie diluvienne ou un violent orage de grêle sont à l'origine de dommages (tuiles arrachées, infiltrations...), les propriétaires doivent faire jouer leur assurance multirisque habitation (MRH). Depuis plus de 30 ans, tous les sinistres qui entrent dans cette catégorie sont obligatoirement couverts par ces contrats. La déclaration est à adresser à son assureur dans un bref délai. Dans l'attente d'une expertise nécessaire qui fixera le montant de l'indemnisation, il importe de prendre des mesures conservatoires pour éviter que les dégâts ne s'aggravent (par exemple, bâcher le toit). Notons que le régime de la catastrophe naturelle (CatNat, lire plus loin) ne s'applique jamais dans ces cas.



En cas d'inondation, vérifiez que la garantie est bien incluse dans votre contrat.

DU FLOU AUTOUR DES INONDATIONS

Lorsque l'eau ou la boue envahit une maison à la suite d'un épisode pluvieux majeur, il convient d'examiner les règles liées à l'assurance. Dans le cas où aucun arrêté de catastrophe naturelle n'a été publié après la survenance de l'événement (lire plus loin), il faut se reporter à sa MRH, qui inclut, d'office ou en option, la garantie inondation. Le remboursement ne pourra être accordé qu'à deux conditions : que l'assuré n'y ait

pas recouru dans les 10 années qui précèdent et que le bien ne soit pas construit sur un terrain soumis à un plan de prévention des risques naturels (PPRN).

ATTENDRE L'ARRÊTÉ CATNAT

Les contrats d'assurance ne prennent jamais en charge les conséquences de phénomènes météo exceptionnels (submersion, séisme, sécheresse...). Les victimes auront le droit de prétendre à un dédommagement si l'état de catastrophe naturelle est reconnu dans la zone où se trouve le logement concerné. Le sinistre doit être déclaré dans les 30 jours suivant la parution de l'arrêté. L'assuré sera indemnisé dans les limites et avec les mêmes exclusions que celles indiquées dans la MRH souscrite ; un montant minoré d'une franchise de 380 €. L'assureur disposera d'un mois pour faire une proposition, et de 21 jours pour verser les fonds après acceptation.

Le bon sens déraille

Dysfonctionnements et absurdités de notre système de transport.

— Par FABIENNE MALEYSSON

Entre la Coupe du monde de rugby en septembre et les Jeux olympiques et paralympiques l'été prochain, les villes hôtes s'apprêtent à accueillir plus de 15 millions de visiteurs. Théâtres d'une grande quantité d'épreuves, Paris et l'Île-de-France seront, comme d'habitude, en première ligne. L'offre de transports régionale est-elle dimensionnée à cet afflux, et adaptée à des voyageurs peu familiers des subtilités du réseau francilien ?

Une petite mésaventure survenue au printemps permet d'en douter. Devant me rendre à Presles (Val-d'Oise), je m'engouffre dans le métro afin de rejoindre la gare du Nord, à Paris, en prévoyant un quart d'heure en plus de marge, au cas où. Mais, au lieu des habituelles trois minutes d'attente, le panneau d'affichage annonce huit minutes. Une durée largement sous-estimée, car lorsque le délai entre deux rames s'allonge, la foule qui se presse sur le quai met davantage de temps à pénétrer dans les voitures, et le retard se creuse

à chaque station. Un effet boule de neige synonyme de scènes apocalyptiques: agressivité, bousculades, enfants piétinés, voyageurs à la force herculéenne qui réussissent à entrer en poussant leurs congénères, etc. Je pense aux touristes étrangers qui subiront ces affres si rien n'est fait pour résorber les dysfonctionnements du réseau, récurrents depuis quelques mois. Et à mon train qui démarre sans moi.

TER n'est pas Transilien !

Qu'à cela ne tienne, je consulte le site Transilien.com afin de regarder l'horaire du suivant. Coup de chance, dans moins d'une demi-heure, un train en direction de Beauvais (Oise) s'arrête à Persan-Beaumont (Val-d'Oise), petite ville à proximité de ma destination, d'où je pourrai prendre une correspondance. Le quai se trouvant dans une autre partie de la gare, j'avertis un agent, qui me montre le plus court chemin sans autre commentaire.

Peu après le départ, une contrôleur vient et me dresse une amende de 50 €. Explication: je détiens un titre de transport qui relève du Transilien, c'est-à-dire du TER (Train express régional) d'Île-de-France. Or, je me trouve dans un TER des Hauts-de-France. Même si cette liaison figure sur la plateforme internet de Transilien, que je pars et arrive aux mêmes gares qu'initialement prévu, toutes deux situées en Île-de-France, et que l'employé s'est abstenu de me mettre en garde, je suis en infraction. Et pas la seule, manifestement ! De fait, à Persan-Beaumont, un guichetier m'avoue: «Ça arrive tout le temps...»

Hors des clous

Le montant de la contravention est d'ailleurs le même que si je n'avais pas acheté de billet. De quoi vous donner envie de frauder ! Absurdité supplémentaire: avec une carte Navigo, abonnement qui permet d'emprunter toutes les liaisons en Île-de-France, mais pas, théoriquement, les TER d'autres régions, j'aurais été dans les clous... Néanmoins, le plus cocasse reste à venir. Dans le second train, j'avise une équipe de la sûreté ferroviaire et, réflexe de journaliste, demande à ses membres s'ils sont parfois appelés en renfort pour ce type d'incident. L'un ne comprend pas pourquoi j'étais en infraction. Je dois alors m'échiner à lui expliquer les subtilités de la logique SNCF. L'autre indique qu'il est au courant depuis peu, et remarque: «Il n'y a rien de pire que de se faire verbaliser quand on est honnête !» Tous compatisSENT, reconnaissant qu'un peu de bon sens et de discernement seraient bienvenus. Je laisse la conclusion au plus âgé, qui lâche un «ça, c'est vraiment un attrape-nigaud». ♦



Complétez votre collection

QUE
CHOISIR

QUE CHOISIR



N° 626



N° 625



N° 624



N° 623

QUE CHOISIR ARGENT



N° 171



N° 170



N° 169



N° 168

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 137



N° 136



N° 135



N° 134

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 184



N° 183



N° 182



N° 181

Pour conserver tous vos numéros



10 €



9,50 €

La reliure
QUE CHOISIR

La reliure
QUE CHOISIR SANTÉ

Pour commander

Merci de découper ou recopier ce bulletin et de le retourner, accompagné de votre règlement, à:

QUE CHOISIR

Service Abonnements
45, avenue du Général-Leclerc
60643 CHANTILLY CEDEX



BULLETIN DE COMMANDE

Merci de m'envoyer à l'adresse ci-dessous les exemplaires suivants:

Numéros commandés | Prix unitaire | Ex. | Total (en €)

QUE CHOISIR

N° 623 <input type="checkbox"/>	N° 624 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
N° 625 <input type="checkbox"/>	N° 626 <input type="checkbox"/>	4,80 €	

QUE CHOISIR ARGENT

N° 168 <input type="checkbox"/>	N° 169 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
N° 170 <input type="checkbox"/>	N° 171 <input type="checkbox"/>	4,95 €	

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 134 <input type="checkbox"/>	N° 135 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
N° 136 <input type="checkbox"/>	N° 137 <input type="checkbox"/>	6,95 €	

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 181 <input type="checkbox"/>	N° 182 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
N° 183 <input type="checkbox"/>	N° 184 <input type="checkbox"/>	3,90 €	

LES RELIURES

Reliure Que Choisir	10 €	
Reliure Que Choisir Santé	9,50 €	

Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception de 3 semaines) 1 article:

1,50 €
2 €

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

M. Mme

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal Localité _____

Je joins mon règlement

par chèque bancaire ou postal à l'ordre de Que Choisir

par carte bancaire

N°

Date de validité Signature

Offre valable en France métropolitaine.

En application des dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, la vente des produits présentés sur cette page n'ouvre pas droit à rétractation.

À DÉCOUVRIR EN KIOSQUE
À PARTIR DU 5 SEPTEMBRE

EXPERI - INDEPENDANT - SANS PUBLICITE

QUE
CHOISIR

pratique

Numéro 137 - septembre 2023
• 6,95 € • ISSN 1773-9713

Bien armé face aux
LITIGES

Nos lettres types et
adresses utiles

Commerce

Voisinage

Administration

Banque...

Tests

HIGH-TECH Les produits au
meilleur rapport qualité-prix